



Implementasi Produk Tabungan Haji iB Makbul pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat

¹ Rahimah Munte, ² Abdullah Sani, ³ Asmawarna Sinaga

^{1, 2, 3} STAI Jam'iyah Mahmudiyah, Langkat, Indonesia

Corresponding author.

E-mail addresses: rahimahmunte@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the development of iB Makbul Islamic Hajj savings products at Bank Sumut Syariah, and identify factors that influence public understanding of this product. The research method used is a qualitative approach with descriptive analysis. Data were obtained through interviews with employees of Bank Sumut Syariah KCP Stabat and customers who use Hajj savings services. The results showed three main findings: 1) The Hajj savings management process begins with opening a Hajj savings account at the bank, filling out a health certificate, and registering at the Ministry of Religion. Subsequently, the bank's portioning is carried out, reported to the Ministry of Religious Affairs, and the customer makes the payment of the Hajj Pilgrimage Fee (BPIH). 2) This product uses a wadiah yad adh-dhamanah contract, which allows customers to deposit funds gradually or all at once without being able to withdraw funds. This savings account is connected to the Siskohat application to get the portion number and BPIH repayment online ... 3) Bank Sumut Syariah KCP Stabat faces several obstacles in providing services. The limited number of customer service, which is only one person, is not proportional to the number of customers, thus slowing down the service process. In addition, the presence of customers who do not understand reading and writing and the potential for offline system disruptions from the head office also worsen the situation, especially in processing the opening of Hajj savings accounts.

Keywords: Hajj Savings Products, iB Makbul Hajj Savings, Wadiah Yad Dhamanah Accord

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan produk tabungan haji syariah iB Makbul di Bank Sumut Syariah, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman masyarakat terhadap produk ini. Metode penelitian yang

digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analisis. Data diperoleh melalui wawancara dengan karyawan Bank Sumut Syariah KCP Stabat dan nasabah yang menggunakan layanan tabungan haji. Hasil penelitian menunjukkan tiga temuan utama: 1) Proses pengelolaan tabungan haji dimulai dengan pembukaan rekening tabungan haji di bank, pengisian surat keterangan sehat, dan pendaftaran di Kementerian Agama. Selanjutnya, dilakukan pemorsian oleh bank, dilaporkan ke Kementerian Agama, dan nasabah melakukan pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH).. 2) Produk ini menggunakan akad wadiah yad adh-dhamanah, yang memungkinkan nasabah menyimpan dana secara bertahap atau sekaligus tanpa bisa melakukan penarikan dana. Tabungan ini terkoneksi dengan aplikasi Siskohat untuk mendapatkan nomor porsi dan pelunasan BPIH secara online.. 3) Bank Sumut Syariah KCP Stabat menghadapi beberapa kendala dalam memberikan pelayanan. Jumlah customer service yang terbatas, yakni hanya satu orang, tidak sebanding dengan jumlah nasabah, sehingga memperlambat proses pelayanan. Selain itu, adanya nasabah yang kurang memahami baca dan tulis serta potensi gangguan sistem offline dari kantor pusat turut memperburuk situasi, terutama dalam pemrosesan pembukaan rekening tabungan haji.

Kata Kunci: Produk Tabungan Haji, Tabungan Haji iB Makbul, Akad Wadiah Yad Dhamanah

PENDAHULUAN

Sudah berabad-abad lamanya ekonomi dunia didominasi oleh sistem bunga, dan hampir semua transaksi khususnya dalam perbankan dikaitkan dengan bunga. Pengalaman ratusan tahun dalam dominasi bunga telah membuktikan ketidakberdayaan sistem ini dalam menjembatani ketimpangan sosial, kesenjangan ekonomi semakin melebar antara Negara maju dan Negara berkembang, sedangkan di dalam Negara berkembang kesenjangan itu semakin dalam (Rahman, 2020).

Walaupun demikian kita patut bersyukur ketika dominasi itu berada di puncaknya, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dengan segala ketentuan dan keputusan mendukung UU tersebut telah mengundang lembaga keuangan syariah yang anti riba. Kedatangan lembaga keuangan ini disambut dengan perasaan suka cita oleh berbagai kalangan umat islam, dukungan mereka diwujudkan dengan berdirinya lembaga keuangan syariah baik bank maupun non bank (Ahmad, 2021). Sebagaimana kita maklumi, perbankan syariah adalah salah satu unsur dari sistem keuangan syariah yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba, serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram dalam Islam.

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba, serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (misal: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman haram, dll), dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Bank syariah beroperasi tidak dengan menerapkan metode bunga, melainkan dengan metode bagi hasil penentuan biaya yang sesuai dengan syariat Islam. Dengan demikian, bank syariah adalah bank yang tidak mengandalkan bunga, dan operasional produknya, baik penghimpunan maupun penyuluhan dananya dan lalu lintas pembayaran serta peredaran uang dari debitur berdasarkan prinsip-prinsip hukum Islam (Widjaya, 2019).

Pada saat ini dunia perbankan bersistem syariah sangat berkembang pesat. Beberapa bank umum pun sudah memiliki unit usaha syariah di beberapa cabang daerah. Ditambah lagi negara Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk muslim yang terbesar. Perkembangan produk-produk bank dilihat dari beragamnya produk bank syariah, sebenarnya jika bank syariah dibebaskan untuk mengembangkan sendiri produknya menurut teori perbankan Islam, produknya akan sangat bervariasi (Arifin, 2020).

Salah satu nya adalah produk tabungan haji. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilakukan kaum mukmin sedunia yang mampu (material, fisik, dan keimanan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Dzulhijjah). Hal ini beda dengan umroh yang dilaksanakan sewaktu-waktu.

Waktu pelaksanaan haji yang tentu saja berbeda dengan waktu pelaksanaan umroh. Dimana sepanjang tahun merupakan waktu yang dapat dipergunakan untuk melaksanakan ibadah umroh, sedangkan waktu untuk pelaksanaan haji hanya didapati pada bulan-bulan tertentu saja. dalam hal ini, para uama berbeda pendapat mengenai bulan-bulan yang sudah dimaklumi itu, sebagian ulama berpendapat bahwa bulan-bulan haji adalah Syawal, Dzulqa'edah, dan Dzulhijjah seluruhnya, sedang sebagian ulama lainnya mengatakan bahwa bulan-bulan haji adalah Syawal, Dzulqa'edah, dan sepuluh hari pertama Dzulhijjah.

Orang-orang yang menilai bahwa seluruh Dzulhijjah adalah musim haji, tidak wajib membayar dan untuk aktifitas yang terjadi setelah hari penyembelihan Idul Adha, sebab aktifitas itu terjadi pada musim haji. Sedangkan menurut pendapat yang kedua, musim haji berakhir pada penyembelihan Idul Adha jika berdasarkan kepada pendapat ini maka diwajibkan untuk aktifitas yang terjadi setelah hari Idul Adha, karena aktifitas ini terlambat dari waktunya. Akan tetapi prakteknya, titik pusat pelaksanaan ibadah ini hanya pada tanggal 9 sampai dengan 13 Dzulhijjah saja, sehingga pada tanggal tersebut terjadi kepadatan jumlah jamaah haji di beberapa titik kota yang menjadi pusat konsentrasi pelaksanaan ibadah haji.

Berdasarkan uraian diatas Bank Sumut Syariah menawarkan produk tabungan haji yaitu tabungan iB Makbul yang diperuntukkan bagi Umat Islam sebagai solusi dalam merencanakan keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji. Seperti yang kita ketahui, saat ini Bank Sumut Syariah menjadi salah satu bank yang dipercaya oleh masyarakat luas sebagai tempat penitipan dana haji.

Tabungan haji Bank Sumut Syariah menggunakan akad wadiah yadh dhamanah yaitu akad antara dua pihak, satu pihak yang menitipkan (nasabah) dan pihak lain sbagai pihak yang menerima titipan. pihak penerima titipan dapat memanfaatkan barang yang dititipkan. Penerima titipan wajib mengembalikan barang yang dititipkan dalam

keadaan utuh. penerima titipan diperbolehkan memberikan imbalan dalam bentuk bonus yang tidak diperjanjikan sebelumnya (Aisyah, 2023).

Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan cara kerja produk tabungan haji syariah. Banyak masyarakat yang masih awam dengan konsep tabungan haji, sehingga mereka cenderung memilih produk keuangan konvensional yang lebih familiar. (Azzahra, 2020) Hal ini mengakibatkan penyerapan produk Tabungan Haji iB Makbul menjadi lebih lambat dari yang diharapkan. Oleh karena itu, penting bagi pihak bank untuk melakukan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif mengenai produk ini agar masyarakat lebih tertarik untuk berinvestasi dalam tabungan haji.

Selain itu, persaingan yang ketat di antara bank syariah lainnya juga menjadi faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi produk Tabungan Haji iB Makbul. Dengan banyaknya pilihan yang tersedia di pasar, bank perlu menyusun strategi pemasaran yang efektif untuk menarik minat nasabah. Taktik pemasaran yang kurang tepat dapat mengakibatkan produk ini kurang dikenal dan pada akhirnya mempengaruhi jumlah nasabah yang mendaftar. Dalam hal ini, evaluasi terhadap strategi pemasaran yang digunakan sangat penting untuk memastikan bahwa produk ini dapat bersaing dengan produk serupa dari bank lain (Basri, 2019).

Bank Sumut Syariah menawarkan produk tabungan haji yang diperuntukan bagi umat muslim sebagai solusi dalam merencanakan keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji. Seperti yang kita ketahui, saat ini Bank Sumut Syariah menjadi salah satu bank yang dipercaya oleh masyarakat luas sebagai tempat penitipan dana haji. Hal itu terbukti dari banyaknya minat masyarakat untuk membuka tabungan haji iB Makbul dalam jangka waktu 5 tahun terakhir, yang terhitung dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2024. Berikut adalah tabel data penjualan produk tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Stabat.

Tabel 1: Jumlah Nasabah Tabungan Haji iB Makbul

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2020	1652
2	2021	1836
3	2022	1947
4	2023	2011
5	2024	2117

Sumber : PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa jumlah nasabah tabungan haji iB Makbul pada tahun 2020 jumlahnya yaitu 1652 nasabah, pada tahun 2021 meningkat menjadi 1836 nasabah, dan pada tahun 2022-2024 semakin naik hingga mencapai 2117 nasabah. Peningkatan nasabah yang terus menerus menaik dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumut Syariah KCP Stabat sangat membantu nasabah calon jamaah haji yang ingin melaksanakan ibadah haji.

Adapun pengamatan awal peneliti yaitu banyak masyarakat yang beranggapan bahwa apabila mereka ingin menunaikan ibadah haji maka diperlukan dana yang cukup besar. Padahal yang sangat ingin menunaikan ibadah haji merupakan golongan masyarakat menengah kebawah. Mereka bingung bagaimana mungkin dengan pendapatan yang pas-pasan dapat untuk membiayai mereka berangkat menunaikan ibadah haji.

Terkadang banyak yang mencoba dengan cara menabung sendiri dalam jangka waktu yang lama, tetapi pada saat tabungannya sudah cukup untuk membiayai keberangkatan haji, justru ada biaya yang tidak terduga datang, sehingga dana yang selama ini ditabung untuk menunaikan rukun Islam ke-5 pun terpakai. Oleh sebab itu banyak masyarakat yang ingin melakukan inovasi baru untuk melakukan sikap menabung yang tepat.

Jenis produk ini ada pada Bank Syariah yang merupakan produk dengan menggunakan prinsip titipan (wadi'ah yad adhdhamanah), yaitu akad dimana sipenerima titipan dapat memanfaatkan barang titipan tersebut dengan seizin pemiliknya dan menjamin untuk mengembalikan titipan tersebut secara utuh setiap saat kalau pemilik menghendakinya.

Untuk melakukan pembiayaan tabungan haji, calon jemaah haji harus melakukan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) dengan setoran awal sebesar Rp. 100.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000 hingga sampai uang yang calon jemaah haji setor sebesar Rp. 25.000.000 maka, calon jemaah haji berhak menerima nomor porsi hajinya.

Jangka waktu keberangkatan calon jemaah haji lebih kurang 18 tahun dari awal calon jemaah haji menabung. Dengan jangka waktu yang cukup panjang tersebut maka para calon jemaah haji dapat menabung sedikit demi sedikit sehingga pada waktunya tiba maka para calon jemaah haji dapat berangkat untuk menunaikan rukun Islam yang ke-5. Untuk itu di jaman yang semakin berkembang ini tidak hanya masyarakat ekonomi menengah keatas yang dapat menunaikan ibadah haji, tetapi masyarakat golongan menengah kebawah pun dapat menunaikan ibadah haji.

Bukan hanya itu saja, dengan jangka waktu yang cukup panjang tersebut pun, maka tidak hanya para calon jemaah haji yang sudah memiliki umur yang lebih tua saja, tetap bagi calon jemaah haji yang masih muda juga dapat mendaftarkan diri sedini mungkin, agar kelak diwaktu mendatang para calon jemaah haji yang muda dapat menunaikan ibadah haji dengan umur yang tidak terlalu tua, sehingga dapat melakukan ibadah haji dengan sebaik mungkin dikarenakan kondisi fisik yang masih baik pula.

Keunggulan dari produk tabungan haji iB Makbul Bank Sumut Syariah KCP Stabat bahwa masyarakat menengah ke bawah dan menengah ke atas dapat menabung biaya haji dengan aman dan di Bank Sumut Syariah KCP Stabat memberikan pelayanan Manasik Haji gratis yang tidak diberikan oleh bank-bank lain.

Berdasarkan uraian diatas, maka diperlukan suatu kajian yang mendalam untuk mengetahui bagaimana penerapan produk tabungan haji iB Makbul, merasa tertarik dengan permasalahan diatas, maka penulis mencoba menelitinya dalam penelitian yang

berjudul “Implementasi Produk Tabungan Haji iB Makbul pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif analisis untuk memaparkan data-data yang didapat di lapangan kemudian menganalisisnya dan mendapatkan kesimpulan dari penelitian ini. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu pendekatan penelitian menggunakan teori. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Pada metode kualitatif deskriptif, data yang dikumpulkan pada umumnya berbentuk kata-kata, gambar, dan kebanyakan bukan bentuk angka. Data dimaksud meliputi transkrip wawancara, catatan di lapangan, foto-foto, dan dokumen pribadi. Termasuk di dalamnya deskripsi mengenai situasi wilayah penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat mulai dari Bulan Juni 2024 sampai dengan Bulan Oktober 2024. Membahas mengenai Implementasi produk Tabungan Haji iB Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat. Lokasi perusahaan tersebut di Jl. KH. Zainul Arifin No.201, Stabat Baru, Kec. Stabat, Kabupaten Langkat. Adapun yang menjadi subjek di dalam penelitian ini yaitu karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat berjumlah dua belas orang dan tiga orang nasabah yang menabung di Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat dengan cara melakukan wawancara secara langsung. Sedangkan Data sekunder diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami dari literatur, buku-buku serta dokumen perusahaan.

Untuk mengumpulkan data pada penelitian ini yang sesuai dengan judul, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data dan penarikan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengelolaan Produk Tabungan Haji iB Makbul di Bank Syariah KCP Stabat

tabungan sebuah harapan para calonnya jama'ah yang menabung Saat ini yang diketahui bahwa tabungan haji iB Makbul adalah sebuah produk yang ada di bank syariah yang membantu para calon nasabahnya untuk mewujudkan suatu keinginan dalam menunaikan ibadah Haji dan Umrah. Pergi ke tanah suci merupakan keinginan bagi setiap muslim di Indonesia. Belum berkunjung pergi ke Mekkah Al-Mukarromah, serasa belum adanya ketidaksempurnaan akan pada keislamannya. Namun, permasalahannya yaitu, pergi ke tanah suci memerlukan ongkos yang begitu mahal dan besar, seperti membeli tiket, pesawat, jaminan asuransi, penginapan, dan lain-lain.

Hal di atas menjadi gambaran bagi muslim kini, khususnya di perdesaan yang masih membiayai pergi haji dengan menjual surat-surat berharga dan barang-barang berharga lainnya. Hal itu dilakukan untuk memenuhi pembiayaan selama ia menunaikan Ibadah Haji. Sebenarnya di zaman kini, salah satunya biaya atau ongkos bank naik Haji dapat diperoleh dengan cara menabung, diantara Bank Syariah yang mengeluarkan produk tabungan haji ialah Bank SUMUT Syariah.

Dengan setoran awal yang tidak tinggi nominalnya dan cicilan perbulan yang tidak begitu besar, tidak merugikan bagi nasabah atau calon jama'ah haji yang menabung di bank, memberikan kesempatan bagi setiap muslim kalangan menengah ke bawah untuk keberangkatan ibadah haji. Tak hanya itu, tabungan haji yang dikeluarkan oleh Bank SUMUT Syariah dirancang sesuai kemampuan para nasabah Bank SUMUT Syariah.

Tabungan ini merupakan untuk mendapatkan apa yang diharapkan. Nama dari tabungan haji di Bank SUMUT Syariah yaitu disebut dengan tabungan haji iB Makbul.

Tabungan Haji iB Makbul bukan hanya tentang menyisihkan sejumlah uang setiap bulan. Produk ini juga menawarkan kemudahan dalam proses pengajuan dan pengelolaan tabungan. Setiap nasabah yang membuka tabungan ini akan diberikan kemudahan untuk mendapatkan **nomor porsi haji**, yang merupakan langkah pertama dalam proses pendaftaran haji. Dengan nomor porsi haji, calon jamaah haji dapat mengikuti proses lebih lanjut untuk keberangkatan haji mereka. Selain itu, produk ini juga memiliki sistem administrasi yang sederhana dan transparan, sehingga memudahkan nasabah dalam mengelola tabungan mereka.

Dalam wawancara dengan dua pegawai Bank SUMUT Syariah, mereka menjelaskan lebih lanjut mengenai tujuan dan manfaat dari produk ini. **Bapak Andi selaku Pimpinan Seksi Operasional** mengatakan:

Tabungan Haji iB Makbul adalah salah satu produk unggulan kami yang ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi calon jamaah haji. Dengan setoran awal yang rendah dan cicilan bulanan yang fleksibel, produk ini sangat terjangkau bagi masyarakat, termasuk yang berada di daerah pedesaan atau masyarakat dengan pendapatan terbatas. Kami ingin memastikan bahwa setiap umat Islam memiliki kesempatan yang sama untuk menunaikan ibadah haji, tanpa terhalang oleh masalah biaya (Andi, 2024).

Selain itu, beliau juga menambahkan:

Kami juga memberikan layanan informasi yang lengkap dan jelas mengenai proses haji, mulai dari pendaftaran hingga keberangkatan, agar calon jamaah merasa yakin dan nyaman dengan pilihan mereka (Andi, 2024).

Sementara, Bapak Muhammad Akbar selaku pimpinan seksi menambahkan:

Salah satu fitur yang membedakan produk Tabungan Haji iB Makbul adalah transparansi dalam pengelolaannya. Nasabah dapat memantau perkembangan tabungan mereka secara online, sehingga mereka dapat mengetahui secara jelas berapa banyak yang telah mereka tabung dan kapan mereka akan mendapatkan kesempatan untuk berangkat haji. Kami juga memberikan informasi yang berguna bagi nasabah tentang persyaratan dan prosedur keberangkatan haji, sehingga mereka tidak merasa bingung atau terabaikan (Akbar, 2024).

Salah satu aspek penting dalam pengelolaan tabungan haji adalah memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya perencanaan

keuangan untuk ibadah haji, karena banyak masyarakat yang masih kurang paham mengenai cara menabung untuk haji dengan sistem syariah.

Hampir seluruh masyarakat sudah mengetahui tentang adanya tabungan tersebut. Sangatlah minim dan bahkan pada produk tersebut sangatlah minim dan kurangnya juga pemahaman tentang adanya bank syariah dan bank konvensional.

Oleh sebab itu Bank SUMUT Syariah KCP Stabat memberi kemudahan dalam pembiayaan nasabah untuk mewujudkan suatu keinginan pada nasaah atau calon jama'ah haji tersebut. Hal ini dibuktikan bahwa jama'ah haji atau nasabah bisa menabung untuk mendapatkan nomor porsi melalui tabungan haji pada bank tersebut.

Adapun Prosedur Tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah, antara lain:

1) Membuka Rekening Tabungan Haji iB Makbul

Untuk membuka tabungan haji, anda perlu datang ke bank terkait, dan langsung mendaftar ke customer service dengan membawa KTP, serta saldo awal pembukaan rekening mulai Rp100.000. Tabungan haji tidak dikenakan biaya administrasi serta bunga imbal. Anda pun tidak akan mendapatkan kartu ATM sebab debit yang masuk ke tabungan hanya diperuntukkan sebagai dana setoran haji.

Jika saldo tabungan haji anda sudah mencapai angka Rp25.000.000 maka anda sudah diperbolehkan untuk mendaftarkan diri ke Kementerian Agama. Setelah mendaftarkan diri, anda akan mendapatkan Surat Permohonan Pergi Haji (SPPH) dan Nomor Porsi.

2) Membuat Surat Keterangan Sehat

Surat Keterangan Sehat dapat dibuat di Puskesmas atau Rumah Sakit terdekat, dengan menjelaskan secara spesifik kepada petugas Puskesmas bahwa anda memerlukan pemeriksaan kesehatan beserta Surat Keterangan Sehat untuk keperluan pendaftaran ibadah haji.

3) Mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji di kantor Kementerian Agama

Sebelum mendaftarkan diri ke Kantor Kementerian Agama, pastikan anda sudah menyiapkan segala persyaratan dokumen yang diperlukan. Dokumen yang perlu anda bawa untuk daftar haji antara lain: Surat Keterangan Sehat, salinan KTP yang masih berlaku, salinan Kartu Keluarga, salinan buku Tabungan Haji, salinan Akta Kelahiran, serta foto berwarna ukuran 3×4 sebanyak 10 lembar.

Jika seluruh syarat dan dokumen sudah terpenuhi, anda dapat langsung pergi ke kantor Kementerian Agama untuk mendaftarkan diri sebagai peserta ibadah haji. Di sana, Anda akan diberikan formulir SPPH. anda perlu mengisi formulir tersebut sesuai dengan data diri anda. Dalam formulir tersebut, terdapat beberapa kolom yang perlu anda isi seperti Nomor Rekening Tabungan Haji, Nomor KTP, golongan darah, serta data pribadi anda. Selanjutnya petugas Kemenag akan memberikan SPPH yang telah diprint sebanyak 3 lembar.

4) Pemorsian di Bank

Setelah mendapatkan 3 lembar SPPH, selanjutnya pergi ke Bank tempat anda menyettor dengan membawa SPPH tersebut untuk di porsikan. Katakan kepada customer service bahwa anda ingin mendapatkan nomor porsori untuk keberangkatan haji. Namun sebelumnya pastikan dulu uang dalam tabungan anda telah mencapai Rp. 25.000.000, karena apabila kurang dari itu maka belum berhak mendapatkan nomor porsori.

5) Melaporkan ke Kantor Kementerian Agama

Setelah mendapatkan nomor porsori dan bukti setoran awal BPIH, langkah selanjutnya adalah melaporkan ke Kantor Kementerian Agama dengan membawa berkas antara lain:

- a) Bukti setoran awal BPIH.
 - b) 1 lembar SPPH.
 - c) Pas photo: berwarna, 80% wajah, background putih (tidak berkacamata) 3X4 (10 lembar), 4X6 (2 lembar).
 - d) Fotocopy Surat Keterangan Sehat dari Puskesmas/Rumah Sakit.
 - e) Fotocopy Akte Kelahiran/ buku nikah/ ijazah (2 lembar).
 - f) Fotocopy Kartu Keluarga (2 lembar).
 - g) Fotocopy KTP (sesuai dengan domisili).
- #### 6) Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Pelunasan BPIH dapat dilakukan di tahun keberangkatan haji atau setelah ada pengumuman mengenai besaran biaya yang harus Anda bayarkan agar segera berangkat ke Tanah Suci. Pembatalan pendaftaran haji orang lain dapat memengaruhi jadwal keberangkatan haji Anda yang dapat berubah lebih cepat dari jadwal seharusnya.

Kementerian Agama menetapkan beberapa syarat pelunasan BPIH, yakni calon jemaah belum pernah menunaikan ibadah haji sebelumnya dan telah berusia minimal 18 tahun, atau sudah menikah.

Oleh sebab itu, jika anda sudah mampu secara finansial, sebaiknya anda segera melunasi BPIH pada tahun yang telah ditentukan. Sebab, jika dalam jangka waktu yang sudah ditentukan anda belum melunasi BPIH, maka jadwal keberangkatan haji anda akan tertunda semakin lama.

7) Keunggulan Tabungan Haji iB Makbul

Keunggulan tabungan haji iB Makbul sebagai berikut:

- a) Transaksi secara realtime online.
- b) Dilindungi oleh asuransi jiwa, bebas biaya premi.
- c) Terkoneksi secara online dengan jaringan SISKOHAT Departemen Agama.
- d) Fasilitas manasik haji gratis.

- e) Souvenir haji.
- f) Dapat dibuka di seluruh kantor Bank Sumut.
- g) Fasilitas Manasik Haji gratis

2. Penerapan Produk Tabungan Haji iB Makbul di Bank Syariah KCP Stabat

Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap Muslim yang mampu, dan menjadi impian bagi banyak umat Islam, khususnya di Indonesia yang mayoritas beragama Islam. Namun, perjalanan menuju tanah suci tidaklah murah. Biaya yang diperlukan untuk menunaikan ibadah haji sangat tinggi, mencakup tiket pesawat, penginapan, biaya makan, transportasi, dan berbagai kebutuhan lainnya yang bisa mencapai puluhan juta rupiah. Dengan biaya yang besar ini, banyak umat Muslim yang merasa terhambat untuk bisa menunaikan ibadah haji. Selain itu, tingginya angka kasus penipuan yang terjadi pada layanan travel haji dan umrah juga membuat masyarakat semakin khawatir. Banyak agen perjalanan haji yang tidak memberangkatkan calon jamaah sesuai jadwal yang dijanjikan, sehingga menambah rasa cemas di kalangan calon jamaah. Kondisi ini mendorong masyarakat untuk mencari alternatif yang lebih aman dan terpercaya dalam menunaikan ibadah haji, salah satunya adalah melalui produk tabungan haji syariah yang ditawarkan oleh bank syariah.

Bank SUMUT Syariah hadir dengan produk **Tabungan Haji iB Makbul** sebagai solusi finansial yang memungkinkan umat Muslim menabung untuk biaya perjalanan ibadah haji dengan cara yang aman, terjamin, dan sesuai dengan prinsip syariah. Tabungan haji syariah ini menggunakan prinsip wadiah yad adh-dhamaanah, yaitu akad titipan yang memberikan jaminan bagi nasabah bahwa dana yang ditabungkan akan tetap aman dan dapat digunakan untuk membiayai perjalanan ibadah haji mereka. Produk ini memberikan kenyamanan bagi calon jamaah haji, karena tidak hanya membantu mereka menabung secara bertahap atau sekaligus untuk membayar Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), tetapi juga memungkinkan mereka untuk mendapatkan nomor porsi haji yang merupakan langkah penting dalam proses keberangkatan haji.

Salah satu keunggulan utama dari **Tabungan Haji iB Makbul** adalah kemampuannya untuk terkoneksi langsung dengan aplikasi **SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu)**, yang digunakan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk mengelola proses pendaftaran haji. Melalui koneksi ini, nasabah dapat memperoleh **nomor porsi haji**, yang menandakan bahwa mereka telah terdaftar sebagai calon jamaah haji. Selain itu, produk tabungan ini tidak memungkinkan nasabah untuk melakukan penarikan dana selama masa tabungan, yang memastikan bahwa dana yang terkumpul akan sepenuhnya digunakan untuk ibadah haji dan tidak digunakan untuk kebutuhan lainnya. Hal ini memberikan keamanan bagi nasabah dalam merencanakan keuangan mereka untuk ibadah haji secara lebih serius dan terarah.

Dalam wawancara dengan pegawai Bank SUMUT Syariah, mereka menjelaskan lebih lanjut mengenai penerapan produk **Tabungan Haji iB Makbul** dan manfaatnya bagi masyarakat. Bapak Andi mengatakan,

Tabungan Haji iB Makbul kami hadir sebagai solusi untuk membantu umat Muslim menabung secara terstruktur untuk keberangkatan haji mereka. Kami memahami bahwa biaya haji sangat besar, dan tidak semua orang bisa langsung membayar seluruh biaya perjalanan haji sekaligus. Oleh karena itu, dengan produk ini, kami memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menabung dengan cara yang mudah dan aman. Selain itu, kami memastikan bahwa dana nasabah akan digunakan sesuai dengan tujuan, yaitu untuk membiayai ibadah haji (Andi, 2024).

Salah satu tujuan dari tabungan ini adalah memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada nasabah bahwa dana mereka akan dikelola dengan prinsip syariah dan tidak ada unsur riba atau ketidakadilan dalam pengelolaannya.

Sedangkan bapak Muhammad Akbar menambahkan:

Kami juga memastikan bahwa nasabah dapat memantau perkembangan tabungan mereka secara transparan melalui sistem online kami, yang terhubung dengan aplikasi Siskohat. Hal ini memudahkan calon jamaah haji untuk mengetahui status pendaftaran mereka dan kapan mereka dapat berangkat. Prosesnya menjadi lebih terorganisir dan terkontrol, sehingga nasabah tidak perlu khawatir tentang proses administratif atau penipuan yang sering terjadi pada layanan travel haji (Akbar, 2024).

Pegawai tersebut juga menyampaikan bahwa tabungan haji ini sangat cocok untuk calon jamaah haji yang memiliki anggaran terbatas, karena mereka dapat menabung secara bertahap dan dengan setoran yang lebih ringan.

Keunggulan lain dari **Tabungan Haji iB Makbul** adalah bahwa produk ini memberikan rasa aman bagi nasabah yang khawatir dengan praktik penipuan yang sering terjadi di sektor travel haji. Mengingat banyaknya kasus penipuan yang terjadi pada agen perjalanan haji, masyarakat menjadi semakin berhati-hati dalam memilih layanan perjalanan haji. Dengan menggunakan produk tabungan haji dari Bank SUMUT Syariah, calon jamaah haji dapat memastikan bahwa dana mereka akan dikelola dengan aman dan dapat dipastikan keberangkatannya melalui nomor porsi yang dikeluarkan oleh Siskohat.

Tabungan haji ini juga dirancang untuk memudahkan masyarakat yang memiliki keterbatasan keuangan untuk tetap memiliki kesempatan menunaikan ibadah haji. Dengan adanya sistem setoran yang fleksibel, calon jamaah haji tidak perlu terbebani oleh biaya yang harus dibayar sekaligus. Mereka bisa menyisihkan sebagian pendapatan mereka setiap bulan untuk tabungan haji, sehingga bisa lebih mudah mengumpulkan dana untuk perjalanan ibadah yang sangat diidamkan ini. Produk ini juga dirancang dengan mengikuti prinsip syariah yang menghindari unsur riba, gharar, dan maisir, yang memastikan bahwa setiap transaksi dan pengelolaan dana dilakukan dengan cara yang halal dan sesuai dengan tuntunan agama.

Selain memberikan kemudahan dalam menabung untuk haji, **Tabungan Haji iB Makbul** juga menawarkan layanan informasi yang lengkap dan jelas kepada nasabah mengenai proses haji dan persyaratan yang harus dipenuhi. Bank SUMUT Syariah menyediakan layanan konsultasi bagi calon jamaah haji yang ingin

mendapatkan informasi lebih lanjut tentang persiapan keberangkatan haji mereka. Layanan ini bertujuan untuk memastikan bahwa calon jamaah haji memiliki pemahaman yang lengkap mengenai tahapan yang harus dilalui, mulai dari pendaftaran hingga keberangkatan.

Dengan berbagai keunggulan dan manfaat yang ditawarkan, **Tabungan Haji iB Makbul** di Bank SUMUT Syariah tidak hanya menjadi solusi finansial bagi umat Muslim yang ingin menunaikan ibadah haji, tetapi juga memberikan rasa aman, transparansi, dan kenyamanan dalam proses menabung dan merencanakan perjalanan ibadah haji. Produk ini menjadi pilihan yang tepat bagi calon jamaah haji yang menginginkan proses yang lebih mudah, terorganisir, dan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan adanya produk ini, Bank SUMUT Syariah berharap dapat memberikan kesempatan kepada lebih banyak umat Islam untuk mewujudkan impian mereka menunaikan ibadah haji dengan cara yang lebih terjangkau dan aman.

Syarat umum pembukaan tabungan iB Makbul, antara lain:

- a. Setoran awal minimal sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah).
- b. Setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah).
- c. Mengisi secara lengkap dan menandatangani di atas meterai Rp. 6.000,- (enam ribu rupiah) Formulir Permohonan Pembukaan Rekening.
- d. Memiliki / menyerahkan fotokopi kartu identitas diri yang masih berlaku (KTP / SIM / Paspor)
- e. Pas photo 3 X 4 sebanyak 6 lembar, dan ukuran 4 X 6 sebanyak 1 lembar.
- f. Setiap calon penabung harus membuka rekening Tabungan haji iB Makbul di Kantor Cabang / Capem / Kas Syariah yang berlokasi sesuai dengan Kabupaten / Kota alamat domisili yang tertera pada kartu identitas diri.
- g. Membubuhkan contoh tanda tangan pada buku Tabungan iB Makbul atau cap jempol bagi calon penabung yang tidak bisa tandatangan.
- h. Pembukaan rekening Tabungan haji iB Makbul hanya dapat dibuka atas nama pribadi pembuka rekening dan dilakukan dihadapan *Customer Service*.

Adapun sistem tabungan haji iB Makbul Bank Sumut Syariah yaitu:

Pihak pertama dan pihak kedua telah bersepakat, dan dengan ini saling mengikatkan dari satu terhadap yang lain, atas hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pihak pertama dengan ini menitipkan dana dalam bentuk Tabungan Makbul sebesar Rp.....(.....) yang akan dipergunakan untuk memenuhi pihak pertama dalam menunaikan ibadah haji, dan pihak kedua menerima titipan dana tersebut dari pihak pertama dan dapat menggunakannya sesuai dengan prinsip *wadiah yad adh dhamanah*.
- 2) Titipan dana sebagaimana tersebut pada butir 1 diatas, merupakan titipan dana yang dibukukan pada rekening tabungan haji iB Makbul.
- 3) Pihak pertama menyatakan dan mengikatkan diri serta bersepakat bahwa untuk mewujudkan niat melaksanakan ibadah haji tersebut tidak akan melakukan

penarikan dana tersebut sampai terpenuhinya sejumlah dana untuk mendapatkan nomor porsi dan perkiraan biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) yang ditetapkan oleh pemerintah.

- 4) Apabila dana tabungan telah memenuhi persyaratan untuk mendaftar sebagai calon peserta haji dan nomor porsi, maka pihak pertama diharuskan untuk memberitahukan kepada pihak kedua mengenai kepastian pengambilan nomor porsi dimaksud dan sekaligus menjadi kewenangan pihak kedua untuk mendebet rekening tabungan haji yang akan dipindah bukukan ke rekening Departemen Agama RI pada Bank Penerima Setoran (BPS), BPIH dalam rangka mendapatkan nomor porsi maupun pelunasan BPIH.
- 5) Apabila pihak pertama telah mendapatkan nomor porsi, tetapi dalam suatu keadaan yang menyebabkan pihak pertama akan membatalkan nomor porsi yang telah diperoleh, maka penyelesaian administrasi dan keuangan tidak menjadi tanggung jawab pihak kedua, namun penyelesaiannya kepada kantor Departemen Agama dimana pihak pertama mendaftar.
- 6) Pihak kedua menjamin keamanan dana pihak pertama yang dititipkan kepada pihak kedua serta menjamin bahwa pihak pertama mendapat fasilitas yang berlaku umum pada rekening tabungan makbul.
- 7) Pihak kedua tidak memberikan bagi hasil kepada pihak pertama.
- 8) Pihak kedua tidak membebankan biaya administrasi tabungan, kecuali biaya yang dibebankan oleh pihak Departemen Agama RI yang menjadi beban pihak pertama sesuai ketentuan yang berlaku.
- 9) Pihak pertama dan pihak kedua menuduhkan diri pada ketentuan-ketentuan lain yang mengatur pelaksanaan tabungan makbul sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- 10) Akad ini dinyatakan berakhir apabila :
 - a) Pihak pertama karena desakan kebutuhan ingin mengambil sebagian/seluruh dana titipannya, maka seluruh dana yang dititipkan dicairkan pihak kedua dan rekening tabungan makbul makbulnya ditutup.
 - b) Pihak pertama meninggal dunia, dan dana pihak pertama yang dititipkan akan diserahkan kepada ahli waris yang sah dengan fatwa waris yang dikeluarkan oleh pihak yang berwenang.
- 11) Alamat dari masing-masing pihak yang bermaksud di dalam akad ini merupakan alamat tetap dan tidak berubah, kecuali apabila secara resmi dengan surat tercatat ada pemberitahuan tentang adanya perubahan oleh satu pihak kepada pihak yang lain.
- 12) Kedua belah pihak akan menyelesaikan secara musyawarah untuk mufakat, apabila terjadi perbedaan pendapat, perselisihan atau sengketa dalam pelaksanaan akad ini. Dan apabila dengan cara tersebut tidak tercapai kesepakatan, maka diputus melalui Pengadilan dan lingkungan Peradilan Agama di Medan.
- 13) Pendapat hukum (*legal opinion*) dan putusan yang ditetapkan oleh pengadilan

bersifat final dan mengikat (*final and binding*).

14) Akad ini dan segala akibatnya memberlakukan syariat Islam dan peraturan perundang-undangan lain yang tidak bertentangan dengan syariah.

Akad ini ditanda tangani oleh pihak pertama setelah seluruh kalimat dan kata-kata yang tercantum di dalamnya dibaca atau dibacakan kepada pihak pertama, sehingga pihak pertama dengan ini menyatakan benar-benar telah memahami seluruh isinya serta menerima segala hak dan kewajiban yang timbul karenanya.

Akad ini dibuat dan ditanda tangani dengan sebenarnya atas kehendak bebas dari masing-masing pihak dalam 2 (dua) rangkap bermaterai cukup yang berlaku sebagai aslinya untuk disimpan oleh masing-masing pihak.

3. Kendala atau Hambatan Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Produk Tabungan Haji iB Makbul di Bank Syariah KCP Stabat

Kendala dalam pelaksanaan produk tabungan Haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah KCP Stabat menjadi perhatian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Produk ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin menabung untuk keberangkatan haji dengan menggunakan prinsip syariah.

Namun, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Muhammad Akbar, terdapat berbagai kendala yang menghambat pengembangan produk tabungan ini.

Salah satu kendala yang paling menonjol adalah ketidakseimbangan antara jumlah customer service dengan jumlah nasabah yang mendaftar untuk produk ini. Jumlah customer service yang terbatas menyebabkan mereka kewalahan dalam melayani nasabah dengan masalah yang beragam, seperti pembukaan rekening tabungan haji iB Makbul, keluhan nasabah, serta produk lainnya yang juga memerlukan perhatian (Akbar).

Bapak Muhammad Akbar juga menambahkan:

Para petugas customer service sering kali harus menangani berbagai permintaan nasabah secara bersamaan, yang seringkali membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikannya. Misalnya, dalam proses pembukaan rekening untuk produk tabungan haji iB Makbul, beberapa nasabah yang telah lanjut usia atau yang memiliki keterbatasan dalam membaca dan menulis memerlukan bantuan khusus dalam pengisian formulir. Hal ini tentunya memperlambat proses pelayanan, mengingat formulir pembukaan rekening yang cukup banyak memerlukan bantuan langsung dari pihak customer service. Terkadang, waktu yang dibutuhkan untuk melayani nasabah dengan kondisi seperti ini lebih lama dibandingkan dengan nasabah lainnya yang dapat mengisi formulir secara mandiri (Akbar, 2024).

Proses perbankan di kantor cabang pembantu, termasuk pembukaan rekening dan transaksi lainnya, sepenuhnya bergantung pada sistem yang ada di kantor pusat. Namun, terkadang sistem di kantor pusat mengalami gangguan atau offline, yang menyebabkan proses perbankan di cabang pembantu menjadi terhenti.

Jika kantor pusat mengalami offline, maka kami di cabang pembantu tidak bisa memproses transaksi apapun, termasuk pembukaan rekening tabungan haji (Andi, 2024).

Kendala ini cukup signifikan, terutama dalam momen-momen tertentu ketika banyak nasabah yang datang untuk membuka rekening tabungan haji iB Makbul, namun harus menunggu lebih lama karena gangguan pada sistem. Hal ini berujung pada ketidaknyamanan bagi nasabah yang hendak segera mendaftar, yang tentunya berdampak pada reputasi bank di mata nasabah.

Ibu Tuti Anggraini, salah satu nasabah yang juga diwawancarai dalam penelitian ini, memberikan pandangannya mengenai kendala yang dihadapinya saat menggunakan produk tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Beliau mengungkapkan bahwa pihak bank perlu melakukan peningkatan jumlah customer service untuk memastikan pelayanan pembukaan rekening tabungan haji bisa lebih cepat dan antrian nasabah dapat dikurangi. Menurut Ibu Tuti, sering kali dirinya harus menunggu lama karena hanya sedikit petugas yang tersedia untuk menangani banyak nasabah.

Saat datang ke bank, saya harus menunggu cukup lama karena hanya ada beberapa customer service yang melayani. Jika customer service lebih banyak, pelayanan pasti lebih cepat (Anggraini, 2024)

Selain itu, Ibu Tuti juga menyayangkan masalah sistem yang sering offline dan menghambat proses pembukaan rekening.

Terkadang, saya datang ke bank untuk membuka rekening, tetapi sistemnya offline dan saya harus menunggu sampai online lagi. Itu sangat mengganggu, apalagi jika saya sudah meluangkan waktu untuk datang (Anggraini, 2024)

Masalah offline ini, menurutnya, menjadi salah satu faktor yang memperlambat proses pelayanan kepada nasabah, terutama pada saat-saat sibuk seperti musim pendaftaran haji. Hal ini tentunya tidak hanya mengganggu kenyamanan nasabah, tetapi juga menghambat tujuan utama dari produk tabungan haji, yaitu mempermudah masyarakat untuk menabung untuk ibadah haji.

Selain kendala pelayanan, Ibu Tuti juga menyampaikan tentang masalah ruang yang terbatas di Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Beliau mengungkapkan bahwa ketika musim pendaftaran haji tiba, ruangan di bank terasa sangat sempit karena banyaknya nasabah yang datang untuk melakukan transaksi terkait haji.

Pada saat masa pelunasan haji, bank sangat ramai, dan ruangan terasa sangat sempit. Banyak nasabah yang harus antri di luar ruangan karena tidak cukup tempat di dalam. Ini juga menjadi kendala yang cukup mengganggu (Anggraini, 2024).

Menurutnya, ruang yang sempit ini mempengaruhi kenyamanan nasabah dan tidak memberikan suasana yang kondusif untuk melakukan transaksi perbankan, apalagi bagi nasabah yang lebih tua atau membutuhkan perhatian khusus.

Kendala lainnya yang dihadapi oleh nasabah dalam produk tabungan haji iB Makbul adalah terkait dengan kuota daftar tunggu (*waiting list*) untuk jamaah haji.

Ibu Tuti mengungkapkan bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan kesempatan berangkat haji setelah mendaftar dan mendapatkan nomor porsi seringkali terlalu lama.

Setelah mendaftar dan mendapatkan nomor porsi, saya harus menunggu terlalu lama untuk dapat berangkat. Kuota haji terbatas, dan waktu tunggu yang terlalu panjang menjadi salah satu kendala yang cukup mengganggu (Anggraini, 2024)

Hal ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk mendaftar tabungan haji iB Makbul, meskipun produk tersebut menawarkan kemudahan dalam menabung.

Di sisi lain, hasil wawancara dengan Nasabah lainnya, Bapak Hendra, yang juga merupakan pengguna produk tabungan haji iB Makbul, menunjukkan pandangan serupa mengenai kendala yang ada. Bapak Hendra menyatakan bahwa meskipun pelayanan di Bank Sumut Syariah KCP Stabat cukup baik, beberapa kendala teknis seperti gangguan sistem dan antrian yang panjang tetap menjadi masalah yang perlu segera diatasi.

Saya merasa pelayanan sudah cukup baik, tapi terkadang masalah offline dan antrian yang panjang membuat saya harus menunggu lebih lama (Hendra, 2024).

Bapak Hendra berharap pihak bank dapat memperbaiki sistem dan meningkatkan jumlah customer service agar pelayanan lebih efisien dan nyaman bagi semua nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank dan nasabah mengenai kendala yang menghambat penerapan produk tabungan haji iB Makbul, dapat disimpulkan bahwa kendala-kendala tersebut meliputi:

- 1) Jumlah *customer service* yang tidak sebanding dengan jumlah nasabah.
- 2) Mengingat tugas *customer service* yang salah satunya memberikan pelayanan informasi produk kepada nasabah merupakan hal penentu bagi kemajuan bank, maka perlu menyediakan *customer service* yang cukup. Saat ini, di Bank Sumut Syariah KCP Stabat hanya menyediakan satu *customer service*. Hal ini menjadi salah satu kendala yang menghambat pelayanan di bank Sumut Syariah KCP Stabat menjadi lama. Masyarakat Stabat yang sebagian kurang memahami baca dan tulis, terutama nasabah yang sudah lanjut usia. Untuk itu nasabah tersebut memerlukan bantuan dalam pengisian formulir pembukaan rekening.
- 3) Terjadinya *offline* dari kantor pusat. Apabila terjadi *offline* dari kantor pusat maka kantor cabang pembantu tidak dapat melakukan pelayanan pembukaan rekening kepada nasabah. Apabila terdapat nasabah yang ingin membuka rekening tabungan tidak dapat diproses saat itu juga, maka akan diproses disaat tidak terjadi *offline* dari kantor pusat.

Ketiga hal tersebut merupakan kendala yang menghambat pelayanan pembukaan rekening tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah KCP Stabat sehingga mempengaruhi perkembangan produk tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah KCP Stabat.

Pembahasan

1. Pengelolaan Produk Tabungan Haji iB Makbul di Bank Syariah KCP Stabat

Pengelolaan produk Tabungan Haji iB Makbul di Bank Syariah KCP Stabat dapat dianalisis melalui beberapa perspektif, termasuk dari segi aksesibilitas, transparansi, dan kemudahan yang ditawarkan kepada calon jamaah haji. Seperti yang dijelaskan dalam temuan penelitian, tabungan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada umat Islam, terutama bagi mereka yang berpenghasilan terbatas, untuk mewujudkan impian menunaikan ibadah haji. Di Indonesia, ibadah haji merupakan salah satu cita-cita terbesar bagi umat Muslim, namun biaya yang tinggi seringkali menjadi kendala utama. Bank Syariah, melalui produk Tabungan Haji iB Makbul, menyediakan solusi dengan menawarkan setoran awal yang relatif rendah dan cicilan bulanan yang fleksibel. Produk ini juga memfasilitasi nasabah untuk mendapatkan nomor porsi haji, yang merupakan langkah pertama dalam mendaftar haji, sehingga menjadikan proses lebih terjangkau dan sistematis.

Dari segi aksesibilitas, produk ini dirancang dengan sangat memperhatikan kemampuan finansial masyarakat, terutama mereka yang berada di daerah pedesaan atau memiliki pendapatan terbatas. Sebagaimana dikatakan oleh Bapak Andi, Pimpinan Seksi Operasional Bank SUMUT Syariah, tujuan utama dari produk ini adalah memastikan bahwa setiap umat Islam memiliki kesempatan yang sama untuk menunaikan ibadah haji tanpa terkendala oleh masalah biaya. Hal ini sejalan dengan pendapat (Ali M. , 2018) yang menyatakan bahwa salah satu faktor penting dalam pengembangan produk keuangan berbasis syariah adalah kemampuannya untuk menjangkau berbagai lapisan masyarakat, tanpa memandang status ekonomi mereka.

Selain aksesibilitas, transparansi dalam pengelolaan produk tabungan juga menjadi salah satu keunggulan. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Muhammad Akbar, Pimpinan Seksi Bank Syariah, nasabah dapat memantau perkembangan tabungan mereka secara online, yang memberikan kejelasan tentang seberapa banyak yang telah mereka tabung serta kapan mereka dapat berangkat haji. Menurut (Hasanuddin, 2017), transparansi dalam pengelolaan keuangan adalah elemen kunci dalam membangun kepercayaan antara institusi keuangan dan nasabah, terutama untuk produk keuangan berbasis syariah yang mengedepankan prinsip keadilan dan keterbukaan.

Dalam hal prosedur, Tabungan Haji iB Makbul memiliki sistem yang sangat terstruktur dan mudah diikuti oleh nasabah. Proses dimulai dengan membuka rekening di Bank Syariah, dilanjutkan dengan mengisi formulir pendaftaran di Kementerian Agama, dan akhirnya memperoleh nomor porsi haji setelah mencapai saldo tabungan yang ditentukan. Prosedur ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi nasabah, tetapi juga memastikan bahwa semua tahapan pendaftaran haji dilakukan sesuai dengan regulasi yang ada. Ini sejalan dengan pandangan (Mardani, 2019), yang menekankan pentingnya prosedur yang jelas dan terstruktur dalam setiap produk keuangan, agar nasabah tidak merasa kebingungan atau terabaikan.

Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan produk Tabungan Haji iB Makbul adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menabung untuk haji dengan sistem syariah. Banyak masyarakat, terutama di pedesaan, masih lebih

familiar dengan bank konvensional daripada bank syariah. Oleh karena itu, edukasi mengenai perbedaan antara kedua jenis bank ini serta keuntungan yang dapat diperoleh dari produk-produk berbasis syariah perlu ditingkatkan. Menurut (Sulistyo, 2020), edukasi keuangan berbasis syariah di Indonesia masih terbatas, sehingga peran bank syariah dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat sangat penting untuk memperluas akses produk ini.

Selain itu, prosedur pendaftaran haji yang cukup panjang dan membutuhkan berbagai dokumen dapat menjadi hambatan bagi calon jamaah yang belum familiar dengan administrasi bank. Namun, dengan adanya sistem yang terintegrasi dengan SISKOHAT Departemen Agama, calon jamaah haji dapat lebih mudah memantau status pendaftaran mereka. Produk Tabungan Haji iB Makbul ini menawarkan berbagai keunggulan, seperti fasilitas manasik haji gratis dan perlindungan asuransi jiwa, yang memberikan nilai tambah bagi nasabah. Sebagaimana dikatakan oleh (Huda, 2015), produk-produk keuangan yang menawarkan perlindungan dan manfaat tambahan seperti asuransi, dapat meningkatkan daya tarik bagi nasabah, karena memberikan rasa aman dan nyaman selama proses menabung untuk ibadah haji.

Selain itu, Bank SUMUT Syariah juga memberikan fasilitas manasik haji gratis dan souvenir haji, yang menjadi nilai tambah bagi nasabah. Fasilitas ini dapat membantu calon jamaah haji untuk lebih siap secara spiritual dan praktis dalam menjalani ibadah haji. Keberadaan fasilitas seperti manasik haji ini juga sesuai dengan pandangan (Wicaksono, 2017), yang menyebutkan bahwa bank syariah tidak hanya menyediakan layanan keuangan, tetapi juga memberikan perhatian kepada aspek spiritual nasabah dalam melaksanakan ibadah.

Pengelolaan produk Tabungan Haji iB Makbul, Bank Syariah KCP Stabat telah berhasil menggabungkan prinsip kemudahan, transparansi, dan kejelasan dalam setiap tahapannya. Hal ini tentu saja akan sangat membantu calon jamaah haji yang ingin menunaikan ibadah haji tanpa terbebani dengan biaya yang tinggi. Oleh karena itu, produk ini tidak hanya memberikan manfaat dari segi finansial, tetapi juga mendukung upaya pemerintah untuk mempermudah akses ibadah haji bagi seluruh umat Islam di Indonesia. Sebagai kesimpulan, pengelolaan produk Tabungan Haji iB Makbul ini sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat Indonesia, terutama dalam mewujudkan impian ibadah haji tanpa terhalang masalah biaya.

2. Penerapan Produk Tabungan Haji iB Makbul di Bank Syariah KCP Stabat

Tabungan Haji iB Makbul merupakan produk yang dikembangkan oleh Bank Syariah SUMUT untuk memberikan solusi bagi umat Islam yang ingin menunaikan ibadah haji dengan cara yang terstruktur dan sesuai prinsip syariah. Salah satu rumusan masalah yang perlu dikaji adalah bagaimana penerapan produk Tabungan Haji iB Makbul di Bank Syariah KCP Stabat. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa produk tabungan haji ini memberi kemudahan bagi nasabah untuk menabung secara bertahap untuk biaya perjalanan haji yang sangat besar. Sistem setoran yang fleksibel dan transparan menjadikan produk ini pilihan yang tepat bagi calon jamaah haji yang memiliki keterbatasan finansial.

Melalui prinsip wadiah *yad adh-dhamanah* yang diterapkan pada Tabungan Haji iB Makbul, Bank Syariah SUMUT menjamin keamanan dana nasabah selama masa menabung. Dana yang ditabungkan oleh calon jamaah haji tidak dapat ditarik sebelum memenuhi sejumlah dana yang cukup untuk mendapatkan nomor porsi haji dan biaya perjalanan ibadah haji (BPIH). Hal ini memastikan bahwa dana yang terkumpul hanya digunakan untuk tujuan ibadah haji dan mengurangi risiko penyalahgunaan dana untuk kebutuhan lain. Sejalan dengan hal tersebut, produk ini menghindari adanya unsur riba, gharar, dan maisir, yang sesuai dengan prinsip syariah, sebagaimana diungkapkan oleh para ahli ekonomi Islam, seperti (Antonio, 2001), yang menjelaskan bahwa produk keuangan syariah harus bebas dari unsur-unsur yang merugikan nasabah dan mengandung ketidakpastian.

Selain itu, produk Tabungan Haji iB Makbul terhubung dengan aplikasi SISKOHAT yang dikelola oleh Kementerian Agama Republik Indonesia, yang memudahkan nasabah dalam mengetahui nomor porsi haji mereka. Hal ini memberikan rasa aman dan transparansi bagi calon jamaah haji, karena mereka dapat memantau status pendaftaran dan memastikan keberangkatan haji mereka tidak terganggu oleh kendala administratif atau penipuan, seperti yang sering terjadi pada agen perjalanan haji. Menurut Fadilah, seorang pakar ekonomi syariah, transparansi dalam produk perbankan syariah sangat penting untuk menjaga kepercayaan nasabah dan memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan dengan prinsip yang jelas dan adil.

Keunggulan lain dari produk ini adalah memungkinkan nasabah untuk menabung dalam jumlah yang lebih ringan dengan setoran yang terjangkau. Hal ini sangat membantu bagi mereka yang memiliki anggaran terbatas namun tetap ingin berpartisipasi dalam menunaikan ibadah haji. Seperti yang dikatakan oleh Muhammad Akbar, pegawai Bank Syariah SUMUT, nasabah dapat memantau perkembangan tabungan mereka melalui sistem online yang terhubung dengan aplikasi SISKOHAT. Hal ini menjadikan produk ini lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat yang tinggal jauh dari kantor cabang bank.

Menurut (Ali M. , 2018), seorang ahli fiqh ekonomi, tabungan haji seperti ini dapat mengurangi hambatan finansial yang dihadapi oleh calon jamaah haji, sekaligus memastikan bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan ketentuan syariah, yaitu tanpa ada unsur riba atau ketidakadilan. Produk Tabungan Haji iB Makbul ini dapat dilihat sebagai bentuk inovasi dalam dunia keuangan syariah yang memungkinkan umat Muslim untuk menabung dengan cara yang lebih aman dan sesuai dengan syariat Islam.

Dari segi administrasi, Bank Syariah SUMUT juga menyediakan informasi yang cukup lengkap mengenai persyaratan dan proses pendaftaran haji. Setiap nasabah yang membuka rekening Tabungan Haji iB Makbul harus memenuhi beberapa syarat, seperti setoran awal dan dokumen identitas diri yang lengkap. Proses ini sangat terorganisir dan mudah diikuti oleh calon jamaah haji, karena semua informasi disediakan dengan jelas oleh bank. Hal ini menegaskan pentingnya layanan yang berkualitas dalam memberikan rasa aman bagi nasabah, yang juga didukung oleh pendapat dari (Abidin, 2020), yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kunci keberhasilan dalam mengelola produk keuangan syariah.

Selain memberikan kemudahan dalam menabung, produk ini juga memberikan rasa aman dari praktik penipuan yang kerap terjadi di sektor travel haji. Seiring dengan banyaknya kasus penipuan yang terjadi pada agen perjalanan haji, masyarakat semakin berhati-hati dalam memilih layanan perjalanan haji. Produk Tabungan Haji iB Makbul ini memberikan solusi bagi mereka yang khawatir akan kehilangan dana yang telah mereka tabungkan. Produk ini menjamin bahwa dana yang terkumpul akan digunakan sesuai dengan tujuan awalnya, yaitu untuk perjalanan ibadah haji.

Penerapan produk Tabungan Haji iB Makbul di Bank Syariah KCP Stabat memberikan solusi finansial yang aman dan sesuai dengan prinsip syariah bagi umat Muslim yang ingin menunaikan ibadah haji. Produk ini tidak hanya membantu calon jamaah haji untuk menabung secara terstruktur dan bertahap, tetapi juga memberikan rasa aman dan transparansi dalam proses pendaftaran dan keberangkatan haji. Dengan menggunakan produk ini, Bank Syariah SUMUT dapat membantu lebih banyak umat Islam mewujudkan impian mereka untuk menunaikan ibadah haji dengan cara yang lebih mudah, terjangkau, dan sesuai dengan syariat Islam.

3. Kendala atau Hambatan Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Produk Tabungan Haji iB Makbul di Bank Syariah KCP Stabat

Pelaksanaan produk tabungan Haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah KCP Stabat menghadapi berbagai kendala yang menghambat proses pelayanan yang optimal kepada nasabah. Kendala pertama yang muncul adalah ketidakseimbangan antara jumlah customer service dengan jumlah nasabah yang mendaftar untuk produk ini. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Muhammad Akbar, keterbatasan jumlah petugas customer service menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat dan tidak efisien. Dalam kondisi ini, nasabah sering kali harus menunggu dalam antrian panjang, terutama saat musim pendaftaran haji. Hal ini mengarah pada ketidaknyamanan nasabah yang akhirnya dapat merusak reputasi bank. Sejalan dengan pendapat (Fathoni, 2018), yang menyatakan bahwa jumlah tenaga kerja yang tidak mencukupi akan berdampak pada kualitas layanan, menurunkan kepuasan pelanggan, dan menghambat efisiensi operasional.

Kendala kedua yang dihadapi oleh Bank Sumut Syariah KCP Stabat adalah seringnya gangguan pada sistem yang ada di kantor pusat, yang menyebabkan proses perbankan terhenti di cabang pembantu. Gangguan ini menghambat pelayanan, terutama pada saat nasabah datang untuk membuka rekening tabungan haji iB Makbul. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Tuti, nasabah sering kali harus menunggu lebih lama karena sistem yang offline. Hal ini sesuai dengan temuan dalam studi oleh (Nuraeni, 2020), yang menyatakan bahwa ketergantungan pada sistem pusat tanpa dukungan sistem yang handal di tingkat cabang dapat menghambat proses layanan, mengurangi efisiensi operasional, dan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kendala ketiga adalah masalah ruang yang terbatas di Bank Sumut Syariah KCP Stabat, terutama pada saat musim pendaftaran haji. Ketika banyak nasabah datang untuk membuka rekening tabungan haji, ruang yang sempit di bank menjadi hambatan, terutama bagi nasabah yang lebih tua atau membutuhkan perhatian

khusus. Hal ini berdampak pada kenyamanan nasabah dan juga efisiensi proses pelayanan. Menurut (Setyawan, 2019), ketersediaan ruang yang memadai dan nyaman merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, terutama di sektor perbankan.

Selain itu, kendala yang cukup signifikan dalam pelaksanaan produk tabungan haji iB Makbul adalah masalah kuota daftar tunggu haji. Meskipun produk ini menawarkan kemudahan dalam menabung untuk haji, namun waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan kesempatan berangkat haji sering kali mengurangi minat masyarakat untuk mendaftar. Ibu Tuti mengungkapkan bahwa waktu tunggu yang terlalu panjang menjadi salah satu kendala yang mengganggu. Masalah ini juga terkait dengan terbatasnya kuota haji yang ada, yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan haji. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun produk ini memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat menabung, namun hambatan eksternal seperti kuota yang terbatas tetap menjadi faktor penghambat.

Kendala-kendala ini juga dipengaruhi oleh aspek manajerial dan organisasi di Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Pengelolaan jumlah customer service yang terbatas dan pengaturan ruang yang kurang memadai menunjukkan bahwa perencanaan dan pengelolaan sumber daya manusia dan fasilitas di cabang perlu ditingkatkan. (Fathoni, 2018) menekankan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang baik dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja operasional. Untuk itu, perlu dilakukan peningkatan dalam jumlah tenaga customer service dan penyediaan ruang yang lebih luas serta nyaman bagi nasabah.

Masalah teknis seperti sistem yang sering offline dari kantor pusat juga memerlukan perhatian serius. Gangguan ini bisa diatasi dengan pengembangan sistem yang lebih stabil dan menyediakan alternatif sistem cadangan di cabang untuk memastikan kelancaran operasional. (Nuraeni, 2020) menyatakan bahwa teknologi yang andal sangat penting untuk mendukung kelancaran operasional perbankan, sehingga gangguan sistem dapat diminimalkan dan pelayanan kepada nasabah tidak terganggu.

Selain itu, untuk mengurangi waktu tunggu nasabah, perlu ada pembenahan dalam sistem antrian dan penjadwalan yang lebih efisien. Peningkatan teknologi antrian digital dapat membantu mengurangi kemacetan dan meningkatkan kenyamanan nasabah. Hal ini juga sejalan dengan pendapat (Setyawan, 2019), yang menekankan pentingnya efisiensi operasional dan kenyamanan nasabah sebagai bagian dari pengalaman pelanggan yang baik di sektor perbankan.

Kendala-kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan produk tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah KCP Stabat mencakup masalah internal seperti jumlah customer service yang tidak memadai dan masalah teknis terkait sistem yang offline, serta masalah eksternal seperti kuota daftar tunggu yang terbatas. Penyelesaian dari kendala ini memerlukan perhatian terhadap manajemen sumber daya manusia, pengembangan sistem yang lebih baik, dan penyediaan fasilitas yang memadai bagi nasabah. Perbaikan dalam hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mempercepat proses pembukaan rekening serta transaksi lainnya,

yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan nasabah dan mendukung pengembangan produk tabungan haji iB Makbul di masa depan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan tabungan haji adalah dengan cara membuka rekening tabungan haji, membuat surat keterangan sehat, mengisi surat pendaftaran pergi haji di kantor Kementerian Agama, pemorsian di bank, melaporkan ke kantor Kementerian Agama, pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH). Bank Syariah KCP Stabat juga memperhatikan kebutuhan masyarakat di daerah pedesaan atau dengan pendapatan terbatas, untuk memastikan bahwa setiap umat Islam memiliki kesempatan yang sama untuk melaksanakan ibadah haji tanpa terkendala oleh masalah biaya. Dari segi transparansi, produk Tabungan Haji iB Makbul menawarkan kemudahan bagi nasabah dalam memantau perkembangan tabungan mereka. Nasabah dapat memantau saldo dan proses pendaftaran haji secara online melalui aplikasi SISKOHAT yang terintegrasi dengan Kementerian Agama. Hal ini memberikan rasa aman dan kejelasan bagi calon jamaah haji tentang kapan mereka dapat berangkat haji, serta memastikan bahwa dana yang terkumpul hanya digunakan untuk tujuan ibadah haji, bukan untuk kebutuhan lainnya. Dengan pengelolaan yang transparan, bank syariah mampu membangun kepercayaan nasabah, sesuai dengan prinsip syariah yang mengutamakan keterbukaan dan keadilan.

Tabungan haji iB Makbul menggunakan akad wadiah yad adh-dhamanah bagi penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dengan tidak dapat melakukan transaksi penarikan serta terkoneksi secara online dengan aplikasi Siskohat untuk mendapatkan nomor porsi dan pelunasan BPIH. Selain memberikan kemudahan dalam menabung, penerapan produk Tabungan Haji iB Makbul juga menawarkan transparansi dalam proses pendaftaran haji. Terhubung dengan aplikasi SISKOHAT, produk ini memungkinkan nasabah untuk memantau status pendaftaran mereka secara real-time dan memastikan tidak ada hambatan administratif dalam proses keberangkatan haji. Keunggulan lainnya adalah kemudahan administrasi yang disediakan oleh Bank Syariah KCP Stabat, di mana nasabah dapat dengan mudah membuka rekening, mengetahui syarat dan ketentuan yang berlaku, serta mengikuti prosedur pendaftaran dengan jelas. Produk ini juga memberikan perlindungan tambahan berupa asuransi jiwa serta fasilitas manasik haji gratis yang menambah nilai bagi nasabah, sehingga mereka dapat merasa lebih siap dan nyaman dalam menjalani proses menabung dan akhirnya berangkat haji.

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan produk Tabungan Haji iB Makbul di Bank Syariah KCP Stabat, yaitu: Ketidakseimbangan Jumlah Customer Service, Gangguan Sistem dari Kantor Pusat, Keterbatasan Ruang, Kuota Daftar Tunggu Haji yang Terbatas, Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang Terbatas, Masalah Sistem Teknologi yang Tidak Stabil, Sistem Antrian yang Tidak Efisien

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2020). Peran Pelayanan dalam Keuangan Syariah. *Manajemen Keuangan Syariah*, 12(1), 75-89.
- Ahmad, Z. (2021). *Manajemen Keuangan Syariah: Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

- Aisyah, N. (2023). *Tabungan Haji dalam Perbankan Syariah: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ali, M. (2018). *Fiqh Ekonomi: Perspektif Islam dalam Pengelolaan Keuangan*. Jakarta: Kencana.
- Ali, Z. (2022). *Hukum Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Asdi Mahasetya.
- Aris, N. (2021). Digital Library: Al-Maktabah Al-Syamilah. *LIBRARIA*, 3(2), 166-180.
- Azzahra, F. N. (2020). Strategi Pemasaran Bank Syariah dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Tabungan Haji. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 123-138.
- Basri, Y. &. (2019). Analisis Implementasi Produk Tabungan Haji di Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 8(1), 45-60.
- Departemen Agama RI. (2022). *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Fahmi, I. (2020). *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*. Bandung: ALFABETA.
- Faisal, S. (2022). *Penelitian Kualitatif Dasar dan Aplikasi*. Malang: YA3.
- Fathoni, M. (2018). Pengaruh Pengelolaan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 125-135.
- Hasanuddin, A. (2017). Transparansi dalam Pengelolaan Keuangan Syariah. *Ekonomi Syariah*, 13(11), 22-36.
- Husna, F. (2022). *Strategi Pemasaran Produk Perbankan Syariah: Studi Kasus Tabungan Haji*. Malang: UMM Press.
- J.Moleong, L. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardani, A. (2019). Pentingnya Prosedur yang Terstruktur dalam Produk Keuangan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 14(2), 34-47.
- Nasution, R. (2021). *Kinerja Bank Syariah dalam Implementasi Tabungan Haji*. Jakarta: Kencana.
- Prasetyo, D. (2023). *Aspek Hukum dan Etika dalam Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Andi.
- Setyawan, A. (2019). Pengaruh Ketersediaan Ruang dan Kenyamanan Terhadap Pengalaman Pelanggan di Sektor Perbankan. *Jurnal Manajemen Operasional*, 7(1), 23-36.
- Sulistyo, S. (2020). *Edukasi Keuangan Syariah di Indonesia: Tantangan dan Peluang*. Jakarta: Lembaga Keuangan Syariah Indonesia.