

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan secara terperinci sebelumnya, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

Bank Jatim Kantor Cabang Gresik adalah suatu lembaga usaha yang menghimpun dana (simpanan) dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman (kredit), yang dimana memiliki suatu produk simpanan yaitu Tabungan Haji yang dapat membantu serta mempermudah masyarakat dalam pemenuhan biaya menunaikan ibadah haji.

Tabungan Haji pada Bank Jatim Kantor Cabang Gresik adalah tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai simpanan atau tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah calon jamaah haji yang akan menunaikan ibadah haji dalam pemenuhan biaya penyelenggaraan ibadah haji serta memudahkan pada saat proses administrasi atau syarat wajib yang harus dipenuhi oleh nasabah saat mendaftar sebagai calon jamaah haji. Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan pada produk Tabungan Haji di Bank Jatim Kantor Cabang Gresik adalah sebagai berikut :

Prosedur pelaksanaan tabungan haji di Bank Jatim Kantor Cabang Gresik terdapat beberapa tahap, yaitu :

**1. Syarat dan ketentuan rekening tabungan haji pada Bank Jatim Kantor Cabang Gresik**

- a. Calon nasabah beragama Islam.
- b. Belum pernah pergi haji dalam sepuluh tahun terakhir.
- c. Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) yang masih berlaku sesuai domisili, domisili KTP yang masih satu provinsi dengan Bank Jatim.
- d. Fotocopy identitas diri (KTP, SIM, Paspor/ lainnya) yang masih berlaku.
- e. Surat keterangan sehat dari puskesmas.
- f. Mengisi formulir data nasabah (CIF).
- g. Mengisi formulir permohonan rekening tabungan.
- h. Setoran awal minimal Rp100.000,00
- i. Tabungan Haji tidak dapat diambil sewaktu – waktu

**2. Fasilitas dan manfaat apa saja yang diberikan pada produk tabungan haji pada Bank Jatim Kantor Cabang Gresik**

**Fasilitas :**

- a. Merupakan langkah yang paling mudah dan tepat bagi anda untuk memenuhi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji.

- b. Penyetoran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang/ Cabang Pembantu/ Kantor Kas karena Bank Jatim telah *On - Line System*.
- c. Bank Jatim sudah tergabung dengan jaringan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Departemen Agama (*on-line*).
- d. Diprioritaskan untuk mendapatkan porsi haji jika saldo tabungan telah mencukupi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh DEPAG.
- e. Diberikan souvenir yang menarik dan bebas biaya administrasi bulanan dan penutupan rekening.

**Manfaat :**

- a. Meringankan persiapan dana untuk menunaikan ibadah haji.
- b. Jaminan memperoleh porsi haji dan kepastian keberangkatan apabila sudah melunasi saldo minimal.
- c. Dengan adanya produk tabungan haji, bank dapat memenuhi kepuasan nasabah dan dengan begitu bank akan memperoleh citra yang baik.

**3. Pembukaan tabungan haji pada Bank Jatim Kantor Cabang Gresik**

- a. Setiap calon nasabah yang datang ke Bank Jatim Kantor Cabang Gresik untuk melakukan pembukaan rekening Tabungan Haji dibantu oleh *customer service*. Untuk membuka tabungan ini tidak boleh diwakilkan. Nasabah tersebut dapat melakukan pembukaan rekening tabungan haji apabila memenuhi syarat-syarat yang sudah ditentukan.

- b. Setelah nasabah mengisi formulir pembukaan rekening tabungan dan memberikan (KTP, SIM, Paspor/ lainnya) yang masih berlaku, kemudian petugas *customer service* meneliti data yang telah di isi oleh calon nasabah pada formulir CIF. Petugas *customer service* melakukan *input* data ke computer kemudian melakukan otorisasi rekening baru yang telah dibuka. Lalu *customer service* membantu calon nasabah dalam penyetoran pertama dengan mengisi slip setoran. Setelah itu calon nasabah menyerahkan buku tabungan, slip setoran serta uang tunai ke bagian *teller*.
- c. *Teller* menerima slip setoran serta uang tunai yang diberikan oleh calon nasabah. *Teller* melakukan *input* data dengan mengkredit rekening calon nasabah sejumlah setoran awal yang disetorkan oleh calon nasabah. Setelah semua sudah diproses oleh bagian *teller*, maka buku tabungan serta slip setoran lembar kedua diserahkan kembali kepada nasabah.

#### **4. Penyetoran tabungan haji pada Bank Jatim Kantor Cabang Gresik**

Penyetoran tabungan haji pada Bank Jatim Kantor Cabang Gresik secara tunai, dengan membawa buku tabungan beserta uang tunai lalu nasabah mengisi slip setoran. Setelah itu, nasabah ke bagian *teller* untuk menyerahkan buku tabungan, slip setoran beserta uang tunai. Petugas *teller* memeriksa dengan teliti, menghitung dan memproses slip setoran lalu mencetak setoran tersebut pada buku tabungan dengan

posisi kredit. Kemudian memberikan buku tabungan beserta slip setoran kepada nasabah sebagai bukti transaksi.

#### **5. Porsi keberangkatan pada tabungan haji**

- a. Setelah terpenuhi saldo minimum SISKOHAT barulah nasabah calon jamaah haji dapat mengajukan pendaftaran haji di DEPAG dan akan mendapatkan lembar SPPH. Kemudian, lembar SPPH tersebut harus dilaporkan kembali ke Bank Jatim Kantor Cabang Gresik.
- b. Setelah data nasabah di *input* secara *online* oleh pihak Bank Jatim Kantor Cabang Gresik, maka akan langsung mendapatkan bukti setoran awal BPIH beserta nomor porsinya (nomor antrian). Jika sudah mendapatkan bukti setoran awal BPIH beserta nomor porsinya, nasabah calon jamaah haji kembali ke DEPAG dengan membawa bukti setoran BPIH serta lembar SPPH sebagai bukti calon jamaah haji. Setelah itu, nasabah dapat mengecek tahun keberangkatan di website DEPAG (*secara on-line*).

#### **6. Perhitungan bunga dan jurnal pelaksanaan tabungan haji pada Bank Jatim Kantor Cabang Gresik**

Pada umumnya tabungan haji tidak mendapatkan bunga, namun inilah perbedaan yang terdapat dalam Tabungan Haji di Bank Jatim Kantor Cabang Gresik yang menjadi pembeda dengan Tabungan Haji di bank lain. Suku bunga yang

diberikan Bank Jatim untuk tabungan haji sebesar 1%. Bunga ini akan diberikan kepada nasabah setelah bunga dikumulatifkan setelah masa menabung dan akan langsung di *transfer* ke rekening nasabah tabungan haji pada saat penutupan rekening setelah kepulangan nasabah dari ibadah hajinya.

#### **7. Pelunasan tabungan haji pada Bank Jatim Kantor Cabang Gresik**

- a. Nasabah datang ke Bank Jatim Kantor Cabang Gresik untuk melakukan setoran ke rekening DEPAG melalui *customer service*. Nasabah ke *teller* untuk melakukan *switching* yaitu proses penyetoran uang nasabah yang berada dalam rekening tabungan haji ke rekening DEPAG.
- b. Nasabah menunggu nomor porsi keluar dan mengetahui tahun keberangkatan. Selama masa tunggu tersebut, nasabah diperbolehkan untuk mengkredit atau membayar lunas (melunasi) sisanya dari yang sudah dibayar.

#### **8. Penutupan tabungan haji pada Bank Jatim Kantor Cabang Gresik**

Penutupan rekening tabungan haji hanya dapat dilakukan oleh nasabah sendiri dan tidak dikenakan biaya penutupan rekening. Penutupan rekening dapat dilakukan setelah nasabah pulang dari Ibadah Haji dan total bunga akan diakumulasikan dan langsung diberikan ke rekening nasabah. Dan apabila penutupan tabungan haji nasabah berdasarkan adanya faktor tertentu, maka nasabah harus

mengajukan permohonannya kepada DEPAG terlebih dahulu kemudian setoran nasabah di bank akan dikembalikan ke rekening nasabah secara berkala

**9. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan tabungan haji pada Bank Jatim Kantor Cabang Gresik**

1. Calon nasabah khususnya lansia tidak bisa tanda tangan.
2. Calon nasabah awam atau kurang mengerti dalam pengisian formulir data nasabah.
3. Terdapat calon nasabah haji yang meninggal sebelum jadwal keberangkatan yang sudah ditentukan.

**10. Alternatif (penyelesaian) untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan tabungan haji**

1. Calon nasabah yang sudah lansia harus menyetorkan surat ke kelurahan atau digantikan dengan cap jempol.
2. *Customer Service* harus lebih sabar dan mengkomunikasikan lebih detail dengan bahasa yang lebih mudah dipahami kepada nasabah mengenai penjelasan tentang pengisian formulir data nasabah.
3. Apabila calon nasabah jamaah haji meninggal sebelum jadwal keberangkatan, maka simpanannya akan dikembalikan dan adanya persyaratan ahli waris untuk pembatalan rekening tabungan haji dan tidak

bisa digantikan oleh pihak lain. Setoran nasabah sebelum meninggal akan dikembalikan pihak bank dalam kurun waktu satu sampai tiga bulan ke rekening nasabah secara berkala.

Berdasarkan tujuan penelitian Pelaksanaan Tabungan Haji Di Bank Jatim Kantor Cabang Gresik maka dapat disimpulkan, tabungan haji adalah tabungan yang merupakan sarana untuk nasabah mewujudkan keinginannya untuk dapat menunaikan ibadah haji. Tabungan Haji di Bank Jatim berbeda dengan Tabungan Haji di bank lainnya. Bebas biaya administrasi, biaya penutupan rekening, adanya souvenir menarik untuk nasabah yang diberikan pada saat akan melakukan keberangkatan haji, dan terdapat suku bunga sebesar 1%. Dan apabila terdapat calon nasabah haji yang meninggal sebelum jadwal keberangkatan yang sudah ditentukan maka adanya pembatalan rekening tabungan haji dan tidak bisa digantikan oleh pihak lain. Setoran nasabah sebelum meninggal akan dikembalikan pihak bank dalam kurun waktu satu sampai tiga bulan ke rekening nasabah secara berkala.

## **1.2. Saran**

Setelah melakukan penelitian dan mempelajari permasalahan-permasalahan yang telah diutarakan sebelumnya, penulis mencoba memberikan saran yang berkenan pada Pelaksanaan Tabungan Haji Di Bank Jatim Kantor Cabang Gresik sebagai berikut :

1. Nasabah tidak perlu tanda tangan maupun cap ibu jari/cap jempol secara manual, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang semakin pesat, telah terdapat cap ibu jari/cap jempol dalam bentuk digital. Hal tersebut ditujukan untuk lebih mempermudah dalam lalu lintas data dan informasi guna menjamin keabsahan dari tanda tangan maupun cap ibu jari/cap jempol itu sendiri.
2. Dari pihak nasabah sendiri, disarankan nasabah untuk disertai juga dengan sanak saudara atau kenalan (teman) yang lebih paham mengenai administrasi di bank sehingga dapat memudahkan pada saat pengisian formulir data nasabaah pada pembukaan rekening tabungan.
3. Diharapkan pada saat pengembalian setoran bagi jamaah haji yang meninggal sebelum pemberangkatan, dapat mempersingkat jangka waktu pengembalian setoran. Serta diinfokan kepada nasabah apabila setoran tersebut sudah di transfer pihak bank ke rekeningnya sehingga nasabah tidak harus selalu melakukan pengecekan pada rekeningnya.

Demikianlah akhir dari Tugas Akhir ini serta simpulan dan saran yang disampaikan agar berguna untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan juga berguna bagi kemajuan Bank Jatim Kantor Cabang Gresik. Serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi yang membacanya.

## DAFTAR PUSTAKA

Aisyah Yunita Sari. 2015. "Pelaksanaan Tabungan Haji Pada Bank Jatim Cabang Pembantu Puspa Agro Sidoarjo". Tugas Akhir Diploma tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya.

Della. *Customer Service* di Bank Jatim. Gresik. 10 Januari 2016

<http://haji.kemenag.go.id/> di akses 10 Desember 2015

<http://id.wikipedia.org/wiki/Haji> di akses 10 Desember 2015

<http://www.bankjatim.co.id> di akses 05 Desember 2015

<http://www.kabarmakkah.com/> di akses 05 Januari 2016

Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada

Retno. *Customer Service* di Bank Jatim. Gresik. 10 Januari 2016

*Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. Jakarta: Penerbit Mitra Handayani.

Wirawan, P. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Mega Tbk Cabang Makassar (Doctoral dissertation)*.