

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari uraian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini membahas mengenai prosedur pelaksanaan Tabungan Haji Indonesia di PT Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 2. Dimana tujuannya untuk mengetahui tahapan prosedur yang harus dilakukan oleh nasabah jika ingin melaksanakan ibadah haji. Tabungan Haji Indonesia sendiri merupakan produk simpanan atau tabungan yang disediakan untuk membantu nasabah melaksanakan ibadah haji.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu dengan metode deskriptif dimana pengumpulan datanya dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Tahapan dalam menganalisis data yaitu reduksi data, display data (penyajian data) dan penarikan kesimpulan.

Setelah peneliti melakukan pengumpulan data, peneliti mendapatkan hasil dan pembahasan penelitian dimana Tabungangan Haji Indonesia memiliki beberapa keunggulan yang disediakan untuk nasabah seperti, bebas biaya administrasi, memudahkan nasabah mendapatkan porsi haji hingga setoran yang diberikan ringan dan lain sebagainya. Akad yang digunakan untuk Tabungan Haji Indonesia ini merupakan akad *mudharabah mutlaqah*.

Sementara dalam pembahasan penelitian, peneliti membahas mengenai jawabahn dari rumusan masalah dimana dalam prosedur pelaksanaan Tabungan

Haji Indonesia terdapat prosedur pembukaan dan penutupan rekening tabungan haji disertai dengan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah seperti KTP asli, NPWP dan lain sebagainya. Saat nasabah akan membuka rekening Tabungan Haji Indonesia, nasabah bisa datang langsung ke kantor cabang BSI terdekat atau bisa melakukan pendaftaran secara *online* melalui BSI *mobile*, sementara untuk nasabah yang ingin menutup Tabungan Haji Indonesia nasabah harus datang ke kantor cabang BSI terdekat yang artinya tidak dapat dilakukan secara *online*. Apabila nasabah sudah melakukan pendaftaran, maka nasabah akan diberikan fasilitas seperti buku tabungan dan *e-banking*.

Terlepas dari hal tersebut, *Customer Service* juga memiliki hambatan saat pelaksanaan prosedur seperti, nasabah yang tidak membawa KTP asli, nasabah yang tidak membawa uang untuk setoran awal, buku tabungan nasabah hilang saat melakukan penutupan rekening, hingga nasabah yang menyalah artikan kegunaan *e-banking*. Namun, hal tersebut dapat *Customer Service* hadapi dengan menerapkan beberapa alternatif solusi yang dilakukan, sehingga *Customer Service* dapat mengatasi hambatan yang didapatkan tersebut.

5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

Setelah dilakukan penelitian di PT Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 2, peneliti dapat memberikan saran yang ditujukan kepada peneliti selanjutnya dan implikasi penelitian yang ditujukan kepada perusahaan tempat penelitian.

5.2.1 Saran

Saran ini ditujukan untuk peneliti selanjutnya dan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berikut adalah saran yang dapat disampaikan peneliti untuk peneliti selanjutnya yang diharapkan dapat menjadi referensi atau gambaran sebelum melakukan penelitian:

- 1) Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti di perusahaan yang sama, agar tetap mematuhi peraturan yang diberikan oleh pihak perusahaan dan tetap menjaga almamater UHW Perbanas Surabaya. Apabila kita bersikap sopan kepada setiap pegawai yang ada di perusahaan tersebut, maka perusahaan akan senang hati menerima kita dengan baik.
- 2) Apabila peneliti selanjutnya ingin membahas topik yang sama, maka pilihlah perusahaan yang berbeda untuk mengetahui apakah setiap prosedur yang dikeluarkan oleh setiap bank syariah itu sama saja atau justru berbeda.
- 3) Apabila peneliti selanjutnya memilih PT Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 2 sebagai tempat penelitian, maka peneliti berharap agar mengupas atau membahas topik mengenai produk yang berbeda seperti Tabungan Pendidikan, Tabungan Pensiun dan lain sebagainya.

2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Peneliti berharap agar pihak kampus memasukkan materi mengenai perbankan syariah secara teoritis maupun praktik agar memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian pada bank syariah, karena banyak terdapat perbedaan dalam setiap pelaksanaan kegiatan di dalam bank syariah dan bank konvensional.

5.2.2 Implikasi Penelitian

Berikut adalah masukan yang dapat diberikan oleh peneliti kepada PT Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 2 agar dapat menghasilkan perubahan yang lebih baik:

1. Peneliti berharap agar PT Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 2 dapat menambahkan Kartu Keluarga (KK) sebagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah saat membuka rekening Tabungan Haji Indonesia agar memudahkan *Customer Service* dalam pengimputan data yang relevan karena terdapat pengejaan nama ibu kandung yang benar dan Nomor Induk Keluarga (NIK) untuk nasabah berumur 12-16 tahun yang belum memiliki KTP.
2. Peneliti juga berharap agar *Customer Service* dapat memberikan penjelasan perihal batasan penggunaan transaksi pada fasilitas *e-banking*, sehingga nasabah bisa memahami tentang batasan transaksi yang diperbolehkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Ascarya. (2015). *Akad & Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Azmy. (2022). *Hukum Perbankan Syariah*. Medan: UmsuPress.
- Bank Syariah Indonesia. (2021). *Employee Handbook*. Indonesia: Bank Syariah Indonesia.
- Bank Syariah Indonesia. (2021). *Key Performance Indicator (KPI) unit & Individu (Region, Area, Outlet)*. Indonesia: Distribution Strategy Group.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Surabaya: Kencana.
- limusa, L. O. (2020). *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kajian Ideologis dan Teoris*. Indonesia: CV Budi Utama.
- Muktar, B. (2016). *Bank dan lembaga Keuangan Lain*. Indonesian: Prenada Media.
- OJK (Otoritas Jasa Keuangan). (2021, Februari 01). *Peresmian Bank Syariah Indonesia*. Retrieved from <https://www.ojk.go.id/id/media/ojk-tv/detail-video.aspx?id=748>
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Indonesia: Cipta Media Nusantara.
- Semiawan, C. R. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Indonesia: Grasindo.
- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Indonesia: Anak Hebat Indonesia.
- UHW Perbanas Surabaya. (2021). *Pedoman Penulisan & Penilaian Tugas Akhir Diploma III Fakultas Ekonomi dan Perbankan Universitas Hayam Wuruk Perbanas*. Surabaya: UHW Perbanas Surabaya.
- Wibisono, D. (2013). *Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, U. H. (2020). *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffaray.
- Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998
- QS. Ali Imran ayat 97
- Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008