

LAPORAN KERJA PRAKTIK
MEKANISME PELAYANAN NASABAH TABUNGAN HAJI
PADA PT. BANK ACEH CABANG SYARIAH
BANDA ACEH



Disusun Oleh:

FAHMI RAZI IRAWAN
NIM : 041200648

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2017 M/1437 H



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs: www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Fahmi Razi Irawan
Nim : 041200648
Jurusan : D-III Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan setelah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banda Aceh, 17 Juli 2017
Yang Menyatakan

Fahmi Razi Irawan

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program D-III Perbankan Syariah' ah

Dengan judul :

**MEKANISME PELAYANAN NASABAH TABUNGAN HAJI PADA
PT. BANK ACEH CABANG SYARIAH BANDA ACEH**

Disusun oleh :

Fahmi Razi Irawan
NIM : 041200648

Diajukan Untuk Diseminarkan Dan Dinyatakan Bahwa Isi Dan
Formatnya Telah Memenuhi Syarat Sebagai Kelengkapan Dalam
Penyelesaian Studi Pada
Program Diploma III Perbankan Syari' ah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,



Dr. Hafas Furqani, M. Ec
NIP:198006252009011009

Pembimbing II,



Ayurniati, SE., M.Si
NIP: 197806152009122002

Mengetahui
Ketua Program Studi D-III
Perbankan Syariah,



Dr. Nilam Sari, MA
NIP: 197103172008012007

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun1987–Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	1 6	ط	t
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ		24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Konsonan

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambingnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fat ah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambingnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
	<i>Fat ah</i> dan ya	Ai
	<i>Fat ah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	

Contoh:

قَالَ : *q la*

رَمَى : *ram*

قِيلَ : *q la*

يَقُولُ : *yaq lu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua, yaitu:

a. *Ta Marbutah* () hidup

Ta Marbutah () yang hidup atau mendapat harkat *fat ah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah *t*.

b. *Ta Marbutah* () mati

Ta Marbutah () yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah *h*.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *TaMarbutah* () diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *TaMarbutah* () itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rau ah al-a f l/rau atula f l*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Mad nah al-Munawwarah/*

al-Mad natul Munawwarah

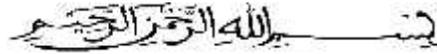
طَلْحَةَ : *al ah*

Catatan:

Modifikasi

- a. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: amad Ibn Sulaiman.
- b. Nama Negara dan kota ditulis menurut Ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
- c. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

KATA PENGANTAR



Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat beriring salam kita sanjungkan keharibaan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat beliau. Karena limpahan rahmat dan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Kerja Praktik ini dengan judul **“Mekanisme Pelayanan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh”**.

Laporan Kerja Praktik ini penulis ajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar ahli madya pada Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan LKP ini.

Di samping itu, penulis juga menyadari bahwa Laporan Kerja Praktik (LKP) ini tidak mungkin terlaksana tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar besarnya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Ranniry Banda Aceh.
2. Ibu Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku Ketua Program Studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Ranniry.

3. Bapak Dr. Hafas Furqani, M. Ec selaku pembimbing I yang telah bersusah payah dan sabar memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dengan sungguh-sungguh dari awal hingga selesai penulisan Laporan Kerja Praktik ini.
4. Ibu Ayumiati, SE., M.Si selaku pembimbing II yang telah juga bersusahpayah dan sabar memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dengan sungguh-sungguh dari awal hingga selesai penulisan Laporan Kerja Praktik ini.
5. Muhammad Arifin, S.HI., M.Ag., Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Serta seluruh dosen pengajar dan karyawan program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu Putri Dian Islami selaku *Manager* pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kerja praktik dan juga Ibu Riska Maulidia selaku *Supervisor* yang telah membantu jalannya kelengkapan syarat dalam penulisan laporan serta semua karyawan – karyawati yang telah member masukan untuk mendukung proses penulisan LKP ini.
8. Yang tercinta dan tersayang Ayahanda Irawan dan Ibunda Selmi Indriati karena berkat bimbingan, dorongan, pengorbanan, kasih sayang serta doa merekalah penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi.
9. Untuk sahabat-sahabatku Vira, Fina, Munira, Risna, Icut, Diana, Anggi, Tami, Oshan, Tama, Adit, Wahid, Ilham, Jimmy, Willy, dan teman-teman IA1 SMAN 1 Sabang lainnya. Juga untuk kakak-kakak dan abang-abang saya Kak Tiwi, Bik Ayu, Anty

Marisa, Adun Okta, Bang Friyo dan untuk teman seperjuangan Leni, Saifullah dan teman-teman D-III PS seangkatan 2012 terimakasih atas dukungan teman-teman.

Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh-Nya dengan kebaikan berlipat ganda. Aamiin ya Rabbal'alamin.

Banda Aceh, 17 Juli 2017

Fahmi Razi Irawan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBARAN PERSETUJUAN SEMINAR.....	ii
LEMBARAN PENGESAHAN HASIL SEMINAR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN TRANSLITERASI	vii
DAFTAR ISI.....	xi
RINGKASAN LAPORAN.....	xiii
BAB SATU : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik.....	3
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik.....	3
1.4 Prosedur Pelaksanaan Kerja Praktik	5
BAB DUA : TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK	8
2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.....	8
2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.....	12
2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.....	17
2.3.1 Penghimpunan Dana.....	17
2.3.2 Penyaluran Dana.....	18
2.3.3 Pelayanan Jasa	20
2.4 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.....	21
BAB TIGA : HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK.....	22
3.1 Kegiatan Kerja Praktik.....	22
3.2 Bidang Kerja Praktik.....	22
3.2.1 Tabungan Sahara Sebagai Tabungan Haji pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh	22
3.2.2 Persyaratan Tabungan Haji pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.....	23
3.2.3 Keunggulan dan Kemudahan Tabungan Haji pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.....	24

3.2.4	Mekanisme <i>Wadi'ah Yad Dhamanah</i> dalam Tabungan Sahara.	25
3.2.5	Mekanisme Pelayanan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Band Aceh.....	26
3.3	Teori Yang Berkaitan.....	30
3.3.1	Pengertian Pelayanan.....	30
3.3.2	Pentingnya Pelayanan bagi Suatu Perusahaan	30
3.3.3	Prinsip Pelayanan	31
3.3.4	Kualitas Pelayanan	33
3.3.5	Standar Pelayanan	34
3.3.6	Landasan Hukum.....	35
3.3.7	Mekanisme Pelayanan Prima.....	38
3.4	Evaluasi Kerja Praktik	39
BAB EMPAT : PENUTUP.....		41
4.1	Kesimpulan.....	41
4.2	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA		43
SK BIMBINGAN		44
LEMBAR KONTROL BIMBINGAN		45
LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK.....		47
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		48

RINGKASAN LAPORAN

Nama Mahasiswa : Fahmi Razi Irawan
Nim : 041200648
Judul laporan : Mekanisme Pelayanan Nasabah Tabungan Haji
Pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda
Aceh
Tanggal Sidang : 17 Juli 2017
Tebal LKP : 48 Halaman
Pembimbing I : Dr. Hafas Furqani, M.Ec
Pembimbing II : Ayumiati, SE., M.Si

PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh yang beralamat di Jl. Tgk. Hasan Dek, Kelurahan Beurawe, Kec. Kuta Alam, Banda Aceh. Bank Aceh Syariah Indonesia berfungsi sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran lainnya. Selama melakukan kerja praktik, penulis banyak di tempatkan di bagian pelayanan haji. Adapun tujuan penulisan LKP ini adalah untuk mengetahui mekanisme pelayanan nasabah tabungan haji untuk Tabungan Sahara pada PT. Bank Aceh Syariah. Berdasarkan hasil kerja praktik dilapangan dapat disimpulkan bahwa produk tabungan haji yang dimiliki PT. Bank Aceh Syariah adalah produk Tabungan Sahara. Kualitas pelayanan nasabah tabungan haji pada PT. Bank Aceh Syariah dinilai dari beberapa aspek yaitu tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, serta perhatian. Mekanisme pelayanan nasabah tabungan haji yang dijalankan oleh PT. Bank Aceh Syariah yaitu: *Pertama*, pelayanan pendaftaran tabungan haji mulai dari pembukaan buku Tabungan Sahara, kemudian setoran pelunasan biaya haji, selanjutnya mencetak Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH), kemudian biaya haji disetorkan ke rekening kementerian agama untuk mendapatkan kuota haji, dan nomor antrian pergi haji. *Kedua*, pelayanan pembatalan tabungan haji, pembatalan pendaftaran dilakukan dikantor Kementerian Agama kabupaten atau kota domisili, selanjutnya eksekusi pengembalian dana tabungan haji diproses oleh PT. Bank Aceh Syariah setelah mendapatkan surat intruksi dari Direktur Jendral Pelaksana Haji dan Umrah. Namun PT. Bank Aceh Syariah masih kekurangan karyawan yang memahami betul mengenai mekanisme dan prosedur dalam melayani nasabah tabungan haji.

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya ialah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.¹

Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi kebutuhan keuangan sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan.²

Bank syariah merupakan industri keuangan yang menjalankan bisnis secara syariah yaitu menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana bank juga bersaing untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya. Untuk pencapaian tersebut bank berupaya meluncurkan berbagai strategi, program dan produk-produk unggulan demi kepuasan nasabah. Untuk mencapai

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011) hlm.32

²Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010) hlm.7

kepuasan nasabah pihak bank harus melakukan pelayanan secara prima. Pada hakekatnya untuk pencapaian dalam persaingan harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan ini dilihat dari segi kualitas pelayanan yang mereka dapatkan.³

Pelayanan nasabah atau yang sering kita dengar sebagai *customer service* berasal dari dua kata yaitu *customer* yang berarti pelanggan dan *service* yang berarti pelayanan. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.⁴ Sedangkan pelayanan nasabah atau *customer service* adalah kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional dibidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya.⁵

PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh terus berupaya meningkatkan mutu dalam menghimpun dana melalui masyarakat dan menyalurkan dana dalam bentuk tabungan, deposito dan giro. Untuk dapat bersaing dengan bank-bank lain PT. Bank Aceh meluncurkan produk tabungan yang dikhususkan kepada tabungan haji yaitu Tabungan Sahara. Tabungan ini merupakan tabungan dalam bentuk mata uang rupiah yang dikhususkan bagi umat

³Wirnyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia* (Jakarta: Kencana,2005) hlm.125

⁴Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008) hlm. 26

⁵*Ibid* hlm. 27

muslim untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji dan umrah, dan dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadi'ah*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka judul yang akan diangkat untuk menyusun Laporan Kerja Praktik (LKP) ini adalah “**Mekanisme Pelayanan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh**”.

1.2. Tujuan Laporan Kerja Praktik

Adapun tujuan penulisan yang ingin dicapai dari penulisan Laporan Kerja Praktik ini adalah untuk mengetahui bagaimana mekanisme pelayanan nasabah tabungan haji pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.

1.3. Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Hasil dari penulisan laporan kerja praktik ini bermanfaat untuk :

1. Khasanah Ilmu Pengetahuan

Kegunaan laporan kerja praktik bagi khasanah ilmu pengetahuan yaitu untuk membangun komunikasi secara akademik antara mahasiswa D-III Perbankan Syariah dengan lembaga keuangan syariah khususnya PT. Bank Aceh Cabang Syariah tempat penulis melakukan kerja praktik dan diharapkan hasil laporan kerja praktik ini dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa khususnya D-III Perbankan Syariah untuk mengetahui mekanisme

pelayanan nasabah tabungan haji di PT. Bank Aceh Cabang Syariah

2. Masyarakat

Laporan Kerja Praktik ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat luas terutama menyangkut teori dan praktik dalam pelayanan nasabah tabungan haji di PT. Bank Aceh Cabang Syariah serta untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan mekanisme pelayanan tabungan haji pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Kegunaan laporan kerja praktik sebagai bahan masukan bagi pihak PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh khususnya mengenai mekanisme pelayanan nasabah tabungan haji untuk di aplikasikan dalam dunia kerja.

4. Penulis

Dengan adanya laporan kerja praktik, penulis dapat memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi D-III Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, serta menambah wawasan bagi penulis mengenai mekanisme pelayanan nasabah tabungan haji, serta dapat mempraktikkan apa yang telah didapatkan selama kuliah di kampus.

1.4. Prosedur Pelaksanaan Laporan Kerja Praktik

Setiap mahasiswa Program Studi Diploma III Perbankan Syariah sebelum melakukan kerja praktik, terlebih dahulu mahasiswa harus mengambil mata kuliah Metode Penulisan Laporan pada semester V (ganjil), hal ini dilakukan pada saat mengisi Kartu Rencana Studi (KRS). Namun sebelum melakukan kerja praktik dimulai, mahasiswa harus mencari terlebih dahulu tempat dimana akan melaksanakan kerja praktik. Setelah pihak bank memberi rekomendasi, mahasiswa wajib mendaftarkan diri pada bagian akademik dengan mengisi formulir kerja praktik yang disediakan. Selanjutnya mengikuti *briefing* untuk mengetahui aturan yang harus diikuti oleh setiap mahasiswa Diploma-III Perbankan Syariah yang akan melaksanakan kerja praktik dan tata cara penulisan Laporan Kerja Praktik. Setelah penulis mengikuti *briefing* dan telah melengkapi semua persyaratan kerja praktik mahasiswa sudah bisa melakukan kegiatan Kerja Praktik di suatu instansi yang sudah disetujui.

Selanjutnya mahasiswa dapat memulai kerja praktik secara berkelompok. Ketika kerja praktik berlangsung mahasiswa diwajibkan untuk mencatat segala aktivitas yang dilakukan pada saat kerjapraktik, catatan ini dapat ditulis pada 'Buku Laporan Harian Kerja Praktik'.

Praktik yang dilaksanakan berlangsung selama 30 hari kerja yang dihitung mulai tanggal 18 Agustus s/d 30 September 2015 pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah. Kegiatan kerja praktik ini

dilakukan mulai hari senin hingga jum'at, yang dimulai dari pukul 08.00-16.30 WIB. Selama 30 hari kerja melakukan praktik dan ditempatkan di bagian MIS (*Management Information System*) dan Pelayanan Haji pada kantor PT. Bank Aceh Cabang Syariah. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama praktik yaitu: mengisi buku laporan, membantu *customer service* melayani nasabah haji, dan membantu pengarsipan.

Selanjutnya setelah masa Laporan Kerja Praktik yang telah disepakati selesai, maka mahasiswa berkonsultasi dengan ketua laboratorium untuk memastikan bahwa judul Laporan Kerja Praktik yang diajukan telah memenuhi kriteria yang sesuai dengan buku pedoman kerja praktik dan penulisan laporan Program Studi DIII Perbankan Syariah. Selanjutnya ketua laboratorium meneruskan kepada ketua program studi untuk menetapkan pembimbing konsultan yang akan membimbing mahasiswa dalam mempersiapkan laporan awal kerja praktik. Laporan LKP memuat latar belakang, tujuan Laporan Kerja Praktik, kegunaan Laporan Kerja Praktik, prosedur Laporan Kerja Praktik, landasan teori, daftar pustaka dan *out line*. Laporan awal yang telah selesai dapat diserahkan kepada bagian akademik untuk ditetapkan dosen pembimbing. Selanjutnya penulis dapat memulai proses bimbingan dengan dosen yang telah ditunjuk.

Setelah memperoleh SK bimbingan Laporan Kerja Praktik, maka mahasiswa harus menjumpai pembimbing pertama dan kedua selambat-lambatnya 15 hari setelah SK diterima oleh jurusan.

Waktu dan cara bimbingan dilakukan berdasarkan kesepakatan dan ketentuan penulis dengan pembimbing. Pembimbing mempunyai tanggung jawab penuh sampai LKP selesai dan siap untuk di sidangkan pasca seminar akhir.

BAB DUA

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1. Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh

Gagasan untuk mendirikan bank milik pemerintah daerah di Aceh tercetus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, wakil notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu bank dalam bentuk perseroan terbatas yang bernama “PT Bank Kesejahteraan Atjeh NV” dengan modal dasar ditetapkan Rp 25.000.000.¹

Setelah beberapa kali perubahan akte, barulah pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960, Pada saat itu PT Bank Kesejahteraan Aceh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Dengan ditetapkannya Undang-undang No. 13 Tahun 1962 tentang ketentuan-ketentuan pokok bank pembangunan daerah, semua bank milik pemerintah daerah yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan undang-undang tersebut.

¹bankaceh.co.id, *Sejarah Bank Aceh*. Diakses melalui situs: http://www.bankaceh.co.id/?page_id=82 pada tanggal 2 Agustus 2016

Untuk memenuhi ketentuan ini maka pada tahun 1963 Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh membuat Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Dalam Perda tersebut ditegaskan bahwa maksud pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

Sepuluh tahun kemudian, atau tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status, baik bentuk hukum, hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Untuk memberikan ruang gerak yang lebih luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, pemerintah daerah telah beberapa kali mengadakan perubahan Peraturan Daerah (Perda), yaitu mulai Perda No.10 tahun 1974, Perda No. 6 tahun 1978, Perda No. 5 tahun 1982, Perda No. 8 tahun 1988, Perda No. 3 tahun 1993 dan terakhir Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor : 2 Tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 584.21.343 tanggal 31 Desember 1999.

Perubahan bentuk badan hukum dari perusahaan daerah menjadi perseroan terbatas dilatarbelakangi keikutsertaan Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh dalam program rekapitalisasi, berupa peningkatan permodalan bank yang ditetapkan melalui Keputusan Bersama Menteri Keuangan Republik Indonesia dan Gubernur Bank Indonesia Nomor 53/KMK.017/1999 dan Nomor 31/12/KEP/GBI tanggal 8 Februari 1999 tentang Pelaksanaan Program Rekapitalisasi Bank Umum, yang ditindaklanjuti dengan penandatanganan Perjanjian Rekapitalisasi antara Pemerintah Republik Indonesia, Bank Indonesia, dan PT. Bank BPD Aceh di Jakarta pada tanggal 7 Mei 1999.

Perubahan bentuk badan hukum menjadi perseroan terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, bernama PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999. Dalam Akte Pendirian Perseroan ditetapkan modal dasar PT Bank BPD Aceh sebesar Rp 150 milyar.

Sesuai dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No.42 tanggal 30 Agustus 2003, modal dasar ditempatkan PT Bank BPD Aceh ditambah menjadi Rp 500 milyar. Berdasarkan Akta Notaris Husni Usman tentang Pernyataan Keputusan Rapat No. 10 Tanggal 15 Desember 2008, notaris di Medan tentang peningkatan modal dasar perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp1.500.000.000.000 dan perubahan nama perseroan menjadi PT. Bank Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-44411.AH.01.02 Tahun 2009 pada tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh Keputusan

Gubernur Bank Indonesia No.12/61/KEP.GBI/2010 tanggal 29 September 2010.

Bank juga memulai aktivitas perbankan syariah dengan diterimanya surat Bank Indonesia No.6/4/Dpb/BNA tanggal 19 Oktober 2004 mengenai Izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank dalam aktivitas komersial bank. Bank mulai melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah tersebut pada 5 November 2004.

Kantor pusat bank berlokasi di Jalan Tgk. H.M. Daud Beureueh No.24 Banda Aceh. Sampai dengan tanggal 31 Desember 2010, bank memiliki 1 Kantor Pusat Operasional, (termasuk kantor pusat), 24 Kantor Cabang, serta 77 Kantor Cabang Pembantu.²

Untuk memperluas pangsa pasar dan mengakomodir kebutuhan segmen masyarakat yang belum terlayani oleh bank konvensional, khususnya berkaitan dengan masalah keyakinan, serta di dukung oleh UU No. 7 Tahun 1997 tentang Perbankan yang kemudian disempurnakan dengan UU No. 10 Tahun 1998, membuka peluang yang seluas-luasnya kepada perbankan nasional untuk mendirikan bank syari'ah maupun kantor cabangnya oleh bank konvensional, maka pada tanggal 28 Desember 2001 BPD Aceh mendirikan unit usaha syari'ah dengan SK Direksi No. 047/DIR/SDM/XII/2001.

Dengan terbitnya izin pembukaan kantor cabang syari'ah dari Bank Indonesia No. 6/4/DPbs/Bna tanggal 19 Oktober 2004 maka dibukalah BPD Cabang Syari'ah di Banda Aceh yang beralamat di Jl. Tentara Pelajar Banda Aceh yang peresmiannya dilakukan pada tanggal 5 Nopember 2004.

²bankaceh.co.id, *Sejarah Bank Aceh Syariah*. Diakses melalui situs : http://www.bankaceh.co.id/?page_id=82 pada tanggal 2 Agustus 2016

Adapun visi, misi dan motto Bank Aceh Syariah sama dengan Bank Aceh Induk, yaitu meliputi:³

Visi: Mewujudkan Bank Aceh menjadi bank yang terus sehat, tangguh, handal dan terpercaya serta dapat memberikan nilai tambah yang tinggi kepada mitra dan masyarakat.

Misi: Membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengembangan dunia usaha dan pemberdayaan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi rakyat, serta memberi nilai tambah kepada pemilik dan kesejahteraan kepada karyawan.

Motto: Kepercayaan dan Kemitraan.

“Kepercayaan” adalah suatu manifestasi dan wujud bank sebagai pemegang amanah dari nasabah, pemilik dan masyarakat secara luas untuk menjaga kerahasiaan dan mengamankan kepercayaan tersebut.

“Kemitraan” adalah suatu jalinan kerjasama usaha yang erat dan setara antara bank dan nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.

2.2. Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk dipertimbangkan dalam sebuah organisasi, karena berperan dalam

³Bankaceh.co.id, *Visi Misi dan Motto Bank Aceh*. Diakses melalui situs: http://www.bankaceh.co.id/?page_id=98 pada tanggal 2 Agustus 2016

pencapaian tujuan perusahaan. Dalam struktur organisasi terlihat jelas pembagian wewenang tugas dan tanggung jawab personel dalam perusahaan. Adapun pengertian organisasi yaitu setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu ikatan, dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau kelompok yang disebut pimpinan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.⁴

Struktur organisasi pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh menggunakan tipe organisasi garis dan staf, yang memberikan perintah hanyalah pimpinan saja sedangkan staf hanya sebagai pembantu pimpinan dalam hal tugas perencanaan. Tipe organisasi ini umumnya terdapat pada perusahaan besar dan mempunyai karyawan banyak serta adanya spesialisasi yang beraneka ragam. Pada tipe ini, pimpinan mengadakan pendelegasian wewenang kepada staf menurut bidangnya masing-masing sehingga para staf diharuskan menyampaikan perintah kepada bawahan dan terjaminlah suatu disiplin kerja karena terhindarnya kesalah pahaman perintah yang diterima bawahan.⁵ Dalam struktur organisasi PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh terdiri dari dewan pengawas syariah, pemimpin dan wakil pemimpin cabang, kepala seksi dan staf pelaksana yang terdiri dari seksi-seksi dibidangnya masing-masing, yaitu seksi pembiayaan/pemasaran, seksi operasional, seksi umum, seksi pelaporan akuntansi/*Menegement Information System*(MIS).

Dewan Pengawas Syariah yang ada pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh adalah suatu dewan yang dibentuk untuk mengawasi

⁴Husein Umar, *Bussiness An Intruduction* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 65

⁵PT. Bank Aceh Syariah, *Buku Kebijakan PT. Bank Aceh Syariah* (Banda Aceh: PT. Bank Aceh Syariah, 2012), hlm.27

jalannya kegiatan bank agar sesuai dengan prinsip syariah. Anggota dewan ini terdiri dari para teoritis dan praktisi hukum Islam serta mengetahui dan memahami hukum dagang dan perjanjian bisnis. Dewan ini bertugas mendiskusikan masalah transaksi bisnis yang dihadapi bank, untuk kemudian ditinjau kesesuaiannya dalam perspektif Islam. Sedangkan seksi-seksi yang ada pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh bertanggung jawab dibidangnya masing-masing yaitu :⁶

1. Seksi Pembiayaan, meliputi:

a. Kepala Seksi Pembiayaan

Tugas dan wewenang kepala seksi pembiayaan antara lain:

- 1) Bertanggung jawab atas segala aktivitas pengelolaan produk bank.
- 2) Bertanggung jawab atas segala kerugian bank akibat kelalaiannya sendiri.
- 3) Bertanggung jawab atas penciptaan pendapatan bank sesuai dengan target yang ditetapkan oleh manajemen bank.
- 4) Bertanggung jawab atas pengelolaan pinjaman mulai dari permohonan pembiayaan hingga pelunasannya.

b. *Account Officer* pembiayaan

Account officer pembiayaan mempunyai wewenang terhadap kelengkapan dokumen-dokumen secara lengkap yang berhubungan dengan pemberian pembiayaan.

c. *Legal dan Support* pembiayaan

Legal dan support pembiayaan bertugas memeriksa legalitas dokumen nasabah, dan *checking on the spot*.

⁶*Ibid*, hlm.28

d. Penyelamat Pembiayaan Grup

Bagian ini bertugas untuk menagih pembiayaan yang macet (*non-performing financing*), kemudian bagian pembiayaan ini juga bertanggung jawab menangani masalah dukungan bank dan jaminan bank dari permohonan nasabah sampai penerbitan jaminan bank dan dukungan bank yang diminta oleh nasabah.

2. Seksi Operasional

a. Kepala Seksi Operasional

Kepala seksi operasional bertanggung jawab atas akses dalam transaksi keuangan sesuai dengan wewenang yang diberikan oleh manajemen, serta menjaga kerahasiaan yang dilimpahkan kepadanya.

b. *Customer Service*

Fungsi dan tugas *customer service* :

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah tentang syarat-syarat pembukaan maupun penutupan tabungan.
- 2) Meneliti setiap persyaratan pembukaan rekening sesuai dengan produk dan jasa bank yang ditawarkan kepada nasabah.
- 3) Melayani pembukaan rekening bank.
- 4) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.

c. *Teller Group*

Fungsi dan tugas pokok *teller group*:

- 1) Melayani setiap transaksi setoran dan penarikan nasabah atas rekening giro, deposito, dan tabungan secara tunai sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
- 2) Memberikan penjelasan yang tegas dan bersikap ramah pada nasabah dalam setiap proses transaksi.
- 3) Menghitung jumlah dan keaslian uang yang diterima, serta mencocokkan pada slip yang diberikan oleh nasabah, baik setoran, penarikan maupun transfer.

d. *Transfer Group*

Fungsi dan tugas pokok *transfer group*:

- 1) Memberikan jasa kepada nasabah yang ingin melakukan transfer uang dalam jumlah besar maupun kecil.
- 2) Bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan kepada mereka, serta menjalankan sesuai dengan amanah.

3. Seksi umum

Bagian umum merupakan aparat manajemen yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan dibidang umum dan personalia. Fungsi dan tugas pokoknya adalah:

- a. Bertanggung jawab atas kegiatan personalia, kesekretariatan, logistik, komunikasi dan kegiatan umum lainnya.
- b. Bertanggung jawab untuk melindungi harta tetap bank, termasuk seluruh peralatan dan perlengkapan.
- c. Melakukan dan bertanggung jawab atas kelancaran dan keberhasilan seluruh kegiatan administrasi/sekretariat, baik dalam hubungan internal maupun eksternal.

- d. Melakukan evaluasi atau penilaian prestasi kerja seluruh karyawan setiap tahun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - e. Merencanakan dan mengelola kebutuhan sarana dan logistik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Seksi *Management Informasi System* (MIS)/pelapor akuntansi, meliputi:
- a. Kepala seksi bagian *Management Information System* (MIS).
 - b. Verifikasi/*checker*
 - c. Akuntansi dan Laporan
 - d. Teknologi Sistem Informasi

Bagian *Management Informastion System* (MIS) ini menangani masalah laporan transaksi yang telah dilakukan pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh, yaitu:

- 1) Membuat laporan harian.
- 2) Membuat laporan mingguan untuk mengetahui giro wajib minimum.
- 3) Membuat laporan bulanan/Laporan Bank Umum Syariah (LBUS) dan Sistem Informasi Debitur (SID).

2.3. Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh

2.3.1. Penghimpun Dana

Ada beberapa produk penghimpun dana yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh berupa Tabungan dan Giro Amanah. Adapun produk tersebut sebagai berikut:

1. Tabungan

Tabungan adalah simpanan masyarakat kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat

tertentu. Adapun jenis tabungan dan simpanan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh adalah:⁷

a. TabunganKu iB

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. Tabungan Firdaus iB

Tabungan Firdaus adalah pemilik dana memberikan kepercayaan penuh kepada bank untuk mengelola dananya dengan pembagian nisbah/bagian yang telah disepakati sebelumnya.

c. Tabungan Sahara iB

Tabungan Sahara adalah tabungan untuk mewujudkan pelaksanaan perjalanan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

d. Giro Amanah iB

Giro Amanah adalah sarana penyimpanan dana dalam bentuk rekening Koran berdasarkan prinsip syariah dengan penarikan dana melalui media *cheque* dan Bilyet Giro.

2.3.2. Penyaluran Dana

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh mengeluarkan beberapa produk pembiayaan. Produk pembiayaan syariah terbagi kedalam beberapa

⁷Brosur *Produk Penghimpun Dana* PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh 2016

macam diantaranya: pembiayaan *mu h rabah*, pembiayaan *musy rakah*, dan pembiayaan *mur bahah*.

1. Pembiayaan *Mu h rabah*

Mudharabah adalah akad kerjasama antara bank selaku pemilik dana (*shahibul maal*) dengan nasabah selaku (*mudharib*) yang mempunyai keahlian atau ketrampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana tersebut dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati. Akad mudharabah digunakan oleh bank untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan permodalan bagi nasabah guna menjalankan usaha atau proyek dengan cara melakukan penyertaan modal bagi usaha atau proyek yang bersangkutan.

2. Pembiayaan *Musy rakah*

Pembiayaan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah menggunakan prinsip syariah dengan akad *musyarakah*, yaitu kerja sama dari dua pihak atau lebih untuk menjalankan suatu usaha tertentu. Kedua pihak memberikan kontribusi dana dan keahlian, serta memperoleh bagi hasil keuntungan dan kerugian sesuai kesepakatan yang tercantum dalam akad.

3. Pembiayaan *Mur bahah*

Pembiayaan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah menggunakan prinsip syariah dengan akad *murabahah*, yaitu pembiayaan yang diberikan kepada seluruh anggota masyarakat dengan sistem jual beli. Dalam hal ini nasabah sebagai pembeli dan bank sebagai penjual, harga jual

bank adalah harga beli dari *supplier* ditambah keuntungan yang disepakati dan tercantum dalam akad.

2.3.3. Pelayanan Jasa

Dalam pelayanan jasa ada beberapa pelayanan yang ditawarkan diantaranya:

1. *ATM (Automatic Teller Machine)*

ATM (Automatic Teller Machine) adalah sebuah fasilitas terpercaya layanan Bank Aceh Syariah untuk mempermudah dan mempercepat transaksi keuangan masyarakat dengan kartu ATM Bank Aceh Syariah.

2. *Wakalah*

Wakalah merupakan akad kedua pihak yang mana pihak satu menyerahkan, mendelegasikan, mewakilkan, atau memberikan mandat kepada pihak lain, dan pihak lain menjalankan amanat sesuai permintaan pihak yang mewakilkan.

3. *Bank Garansi*

Bank Garansi merupakan jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank kepada suatu pihak, baik perorangan, perusahaan atau badan/lembaga lainnya dalam bentuk surat jaminan.

4. *Rahn*

Rahn merupakan kegiatan menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, kegiatan seperti ini dilakukan seperti jaminan utang atau gadai.⁸

⁸Brosur PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh 2016

2.4. Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh

PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh memiliki personil yang dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat serta untuk mengurus segala hal yang menyangkut tentang administrasi karyawan bank tentunya. Dimana dalam setiap bidangnya mempunyai peran dan tugas masing-masing. Secara keseluruhan karyawan pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh berjumlah 39 orang karyawan, 24 karyawan laki-laki dan 15 karyawan wanita. Untuk pendidikan terakhir dari semua karyawan pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh yaitu, lulusan S-2 sebanyak 1 orang, S-1 sebanyak 22 orang, D-III sebanyak 7 orang dan SMA sebanyak 9 orang.⁹

⁹Wawancara Dengan Putri Dian Islami Kasie Umum Pt. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh

BAB TIGA

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1. Kegiatan Kerja Praktik

Kerja praktik yang dilaksanakan di PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh berlangsung sesuai prosedur yang telah ditentukan oleh kedua belah pihak yaitu jurusan Diploma III Perbankan Syariah dengan tempat kerja praktik yaitu PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.

Selama mengikuti kegiatan kerja praktik berlangsung selama 30 hari kerja yang terhitung mulai tanggal 18 Agustus s/d 30 September 2015 pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh penulis ditempatkan dibagian MIS (*Management Information System*) dan Pelayanan Haji. Pada bagian ini penulis melakukan kegiatan sebagai berikut:

- a. Mengarsip nota transaksi harian.
- b. Menulis nota dan verifikasi nota
- c. Membantu nasabah tabungan haji dalam melengkapi persyaratan pembukaan rekening tabungan
- d. Mencetak hasil setoran nasabahtabungan haji pada buku tabungan haji.

3.2. Bidang Kerja Praktik

3.2.1. Tabungan Sahara sebagai Tabungan Haji pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh

Tabungan haji merupakan tabungan yang diperuntukkan kepada masyarakat dan juga nasabah bank untuk menunaikan ibadah haji ketanah suci tujuannya adalah untuk mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), hal ini dikarenakan ada sebagian masyarakat atau

nasabah yang tidak memiliki dana ataupun kekurangan dana untuk berangkat ketanah suci.¹

Produk pendanaan dari PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh yang menangani masalah haji adalah Tabunga Sahara. Tabungan Sahara adalah tabungan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang dikhususkan bagi umat muslim untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*, yaitu dana titipan murni nasabah kepada bank.²

3.2.2. Persyaratan Tabungan Haji pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi oleh nasabah ketika mengambil pembiayaan talangan haji ini yaitu:³

- a. Tabungan ini adalah Tabungan Haji Bank Aceh
- b. Penabung adalah ummat Islam (perorangan) yang berniat menunaikan ibadah haji
- c. Penabung harus menyerahkan fotocopy KTP/SIM/I dentitas diri lainnya yang ditentukan Bank.
- d. Mengisi Formulir Data Nasabah Tabungan Aneka Guna Haji (TAG – ONH)
- e. Setoran awal tabungan haji minimal Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) selanjutnya menjadi saldo minimum yang wajib

¹Wawancara dengan Zulfian, bagian Pelayanan Haji Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh. Pada tanggal 28 April 2017

²bankaceh.co.id, *Tabungan Sahara*. Diakses Melalui Situs : http://www.bankaceh.co.id/?page_id=553 Pada Tanggal 20 Agustus 2016

³bankaceh.co.id, *Persyaratan Tabungan Haji*. Diakses melalui situs : http://www.bankaceh.co.id/?page_id=371 Pada Tanggal 20 Agustus 2016

dipelihara. Setoran berikutnya minimal Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah).

3.2.3. Keunggulan dan Kemudahan Tabungan Haji pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh

Adapun keunggulan dan kemudahan tabungan haji di PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh adalah sebagai berikut:⁴

- a. Penabung mendapat buku tabungan sebagai bukti mutasi rekening.
- b. Bank akan membukukan seluruh transaksi baik yang mengenai penyetoran maupun pengambilan/ pemindah bukuan uang oleh penabung maupun penerimaan maupun pembayaran yang dilakukan oleh bank untuk kepentingan atau beban penabung.
- c. Tabungan haji Bank Aceh Syariah tidak diberikan bunga dan dibebaskan dari seluruh biaya administrasi bank kecuali biaya penutupan rekening atas permintaan sendiri atau penabung menyatakan dirinya batal naik haji.
- d. Penabung yang batal karena penabung meninggal dunia sebelum terdaftar di SISKOHAT, maka pewarisan hak atas tabungan diserahkan kepada ahli waris yang sah menurut hukum atau kepada pihak lain yang ditunjuk sesuai hukum.
- e. Penabung dapat didaftarkan ke sistem SISKOHAT jika saldo sudah mencapai minimal Rp. 20.000.000,- atau sesuai ketentuan pemerintah mengenai biaya minimal pendaftaran haji melalui SISKOHAT.
- f. Penyetora dapat dilakukan diseluruh kantor cabang, capem dan kantor kas setiap hari jam kerja.

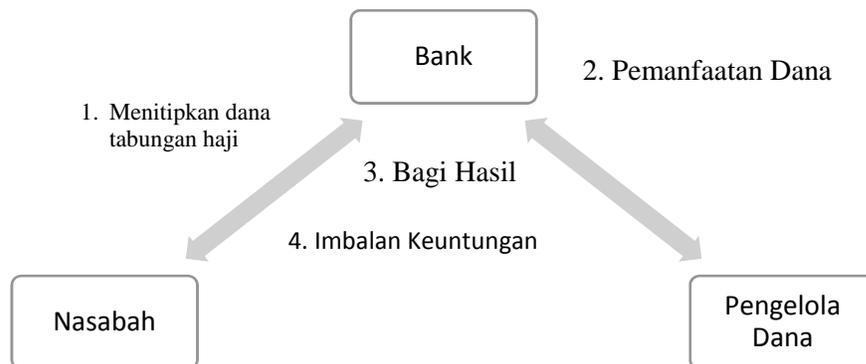
⁴Bankaceh.co.id, *Keunggulan dan Kemudahan Tabungan Haji*. Diakses melalui situs : http://www.bankaceh.co.id/?page_id=371 Pada Tanggal 20 Agustus 2016

- g. Penabung dapat meneruskan atau menutup tabungan atau memindahbukukan apabila terjadi kelebihan saldo atas BPIH tahun yang bersangkutan.
- h. Nasabah mendapatkan hadiah atau sovenir perlengkapan ibadah haji.

3.2.4. Mekanisme *Wadi'ah Yad Dhamanah* pada Tabungan Sahara

Mekanisme *wadi'ah yad dhamanah* dalam Tabungan Sahara pada PT. Bank Aceh Syariah yaitu selama proses penyetoran bank memperoleh izin dari nasabah untuk menggunakan dana tabungan haji tersebut selama mengendap di bank. Nasabah dapat menarik sebagian atau seluruh saldo simpanannya sewaktu-waktu atau sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Semua keuntungan atas pemanfaatan dana tersebut milik bank, tetapi atas kehendaknya sendiri bank dapat memberikan imbalan keuntunganyang berasal dari sebagian keuntungan bank kepada nasabah.⁵

Gambar 1.1. Skema mekanisme *wadi'ah yad dhamanah*



Sumber: Wawancara dengan Zulfian, bagian Pelayanan Haji Bank Aceh Syariah

⁵Wawancara dengan Zulfian, bagian Pelayanan Haji Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh. Pada tanggal 28 April 2017

3.2.5. Mekanisme Pelayanan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh

1. Kualitas Pelayanan Nasabah

a. Kemampuan Fisik

Dalam menjalankan operasional perusahaannya PT. Bank Aceh Syariah sangat memperhatikan tampilan fisik, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, peralatan yang canggih, materi komunikasi yang baik dan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam berbusana yang santun, beretika, dan syar'i.

b. Keandalan

PT. Bank Aceh Syariah mampu untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Artinya pelayanan yang di berikanya pelayanan yang handal, dapat bertanggung jawab dan petugas yang sopan dan ramah terhadap nasabah. Terlihat pada saat penulis melakukan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.

c. Daya Tanggap

Keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa pelayanan yang tepat waktu adalah suatu komitmen yang sangat dijaga oleh PT. Bank Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh sesuai dengan pengamatan penulis pada saat melakukan kerja praktek.

d. Jaminan

Kemampuan karyawan PT. Bank Aceh Syariah atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan dalam

pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan mampu menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

e. Perhatian

PT. Bank Aceh Syariah adalah perusahaan yang peduli dengan nasabahnya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah secara spesifik dan perhatian atau mengenali secara pribadi terhadap nasabahnya.

2. Pelayanan Pendaftaran Tabungan Haji

Pada dasarnya pelayanan Nasabah Tabungan Haji hampir sama dengan pelayanan nasabah pada umumnya, nasabah tabungan haji harus membuka rekening tabungan haji terlebih dahulu, setoran dengan nominal Rp.25.000.000, yaitu Tabungan Sahara. Adapun beberapa syarat dan ketentuan untuk membuka rekening Tabungan Sahara:⁶

- 1) Penabung adalah ummat Islam (perorangan) yang berniat menunaikan ibadah haji
- 2) Nasabah mengisi formulir pembukaan rekening Tabungan Haji (Sahara).
- 3) Menunjukkan asli bukti identitas dan menyerahkan foto copy bukti identitas.
- 4) Setoran awal yang tabungan haji sebesar Rp.500.000.- (lima ratus ribu rupiah), selanjutnya menjadi saldo minimum yang wajib dipelihara. Setoran berikutnya minimal Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah).

⁶Brosur *Tabungan Sahara* PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh

Setelah membuka rekening tabungan haji dan melakukan pelunasan, calon jamaah haji akan dibuatkan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) kemudian disetorkan ke rekening kementerian agama untuk mendapatkan kuota haji. Setelah masuk kedalam daftar antrian atau kuota *waitinglist* kemudian calon jamaah haji menunggu antrian untuk haji reguler sendiri sudah mencapai 7-15 tahun untuk masing-masing provinsi yang ada di Indonesia.⁷

Setelah melunasi setoran haji calon jamaah haji pun langsung menyerahkan persyaratan administrasi ke kantor Departemen Agama, yaitu:⁸

- 1) Pas Foto 3x4 = 15 lembar, 4x6 = 1 lembar (80% wajah dan berlatar putih)
- 2) Poto copy buku tabungan Sahara 1 lembar
- 3) Poto copy KTP 2 lembar
- 4) Poto copy Kartu Keluarga / Ijazah / Buku Nikah / Akte Kelahiran / Passport.

Nasabah yang sudah memiliki rekening tabungan haji (Tabungan Sahara) akan diberikan fasilitas dan keuntungan dari Bank Aceh Syariah yaitu:⁹

- 1) Transaksi setor dan tarik tunai *on line* di seluruh PT. Bank Aceh Syariah.
- 2) *On Line* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Departemen Agama.

⁷Wawancara dengan Zulfian, bagian Pelayanan Haji Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh. Pada tanggal 28 April 2017

⁸Wawancara dengan Zulfian, bagian Pelayanan Haji Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh. Pada tanggal 28 April 2017

⁹*Ibid*

- 3) Dapat didaftarkan menjadi calon jamaah haji ketika saldo tabungan sudah mencapai Rp 25.000.000 atau sesuai ketentuan dari Departemen Agama.
- 4) Diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah.

3. Pelayanan Pembatalan Tabungan Haji

Pembatalan pendaftaran Jemaah haji dilakukan di Kantor Kementrian Agama kabupaten atau kota domisili tempat pendaftaran haji dengan membawa persyaratan berikut ini:¹⁰

- a. Surat permohonan pembatalan bermaterai 6.000 yang ditujukan kepada Kepala Kankemenag Kabupaten atau Kota dengan menyebutkan alasan pembatalan.
- b. Bukti asli setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang dikeluarkan oleh Bank Penerima Setoran (BPS) BPIH.
- c. Bukti asli aplikasi transfer setoran BPIH ke rekening Menteri Agama.
- d. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH).
- e. Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya.
- f. Fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya.

Selanjutnya eksekusi pengembalian dana tabungan haji dan penutupan rekening tabungan haji akan diproses oleh pihak Bank Aceh atau lembaga keuangan tempat penabung menyetor dana tabungan haji setelah mendapatkan surat intruksi dari Direktur Jendral pelaksana haji dan umrah.

¹⁰*Ibid*

3.3 Teori Yang Berkaitan

3.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah cara langsung atau tidak langsung yang dilakukan untuk menganalisis kegiatan yang berlaku dengan cara melihat bagian-bagian kecil dari keseluruhan kegiatan dalam perbankan atau membahas perilaku nasabah yang menggunakan jasa-jasa perbankan dalam mendapatkan kepuasan. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan nasabah analisisnya meliputi aspek-aspek sebagai berikut; kesamaan ikatan emosional yang kuat antara pemegang saham, pengelola bank dan nasabahnya, menerapkan sistem bagi hasil sebagai pengganti bunga.¹¹

3.3.2 Pentingnya Pelayanan bagi Suatu Perusahaan

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan penting bagi suatu perusahaan yaitu:¹²

1. Pelayanan memiliki makna ekonomi

Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan perusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya.

2. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan
Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi

¹¹Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008) hlm. 35

¹²*Ibid.* Hlm.36

pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Persaingan yang semakin maju

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

4. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Memahami sudut pandang pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan.

3.3.3 Prinsip Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :¹³

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

¹³Ratminto dan Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006) hlm. 22

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan.
 - 2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.
 - 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3.3.4 Kualitas Pelayanan

Dalam hal kualitas, pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu:¹⁴

1. *Tangible* (Kemampuan Fisik)

Suatu pelayanan tidak bisa dicium dan tidak bisa di raba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Misalnya terhadap sebuah bank, pelanggan akan mempunyai persepsi bahwa suatu bank mempunyai pelayanan yang baik jika mereka melihat bank tersebut memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bersih, fasilitas yang canggih, petugas *front office* yang ramah, serta seragam kerja yang rapi.

2. *Reliability* (Keandalan)

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Ada dua aspek dari dimensi ini. *Pertama*, adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan

¹⁴Iqbal Muhammad, *Pelayanan Yang Memuaskan* (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2007) hlm. 55

pelayanan seperti yang dijanjikan. *Kedua*, adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat.

3. *Responsiveness*(Daya Tanggap)

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah yang kecenderungannya naik dari waktu ke waktu.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

5. *Empathy* (Perhatian)

Pelanggan memiliki harapan yang tinggi agar perusahaan mengenal mereka secara pribadi. Perusahaan harus tahu nama mereka, kebutuhan mereka secara spesifik dan bila perlu mengetahui apa yang menjadi hobi dan karakter personal lainnya.

3.3.5 Standar Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:¹⁵

¹⁵Ratminto dan Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006) hlm. 24

- a. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan**
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan Prasarana**
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

3.3.6 Landasan Hukum

Berikut adalah beberapa landasan hukum mengenai haji yang terdapat dalam Al-qur'an, *hadist* dan *ijma'* yang menjelaskan tentang hukum haji, yaitu:

1. Al- Qur'an

Landasan hukum haji yang terdapat dalam Al- Qur'an surat Ali-Imran ayat 97 sebagai berikut:¹⁶

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam [97].” (Q.S. Ali-Imran)

Di dalamnya terdapat petunjuk yang jelas mengenai kesucian dan keutamaannya. Di antaranya adalah *maqâm* (tempat berdiri) Ibrâhîm ketika mengerjakan salat. Barangsiapa yang memasukinya akan merasa aman dan tidak akan terkena kehinaan. Mendatangi rumah ini untuk tujuan ibadah haji adalah suatu kewajiban bagi orang yang mampu melaksanakannya. Sedangkan orang yang enggan, melawan dan menentang perintah Allah, akan merasakan kerugian diri sendiri. Allah Mahakaya, yang tidak pernah merasa butuh kepada seluruh manusia.

Landasan hukum tentang pelayanan yang baik terdapat dalam Al- Qur'an surat Al-Ahzab ayat 21 sebagai berikut:¹⁷

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

¹⁶MustafaMaragi Ahmad, *Terjemahan Tafsir Al-Maragi 4*, (Semarang: Karya Toha Putra, 1993) hlm.14

¹⁷Al-Maragi Ahmad Mustafa, *Terjemahan Tafsir Al-Maragi*, (Semarang: Karya Toha Putra, 1993)

“Sungguh, telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat dan dia banyak menyebut Allah.”(Q.S. Al-Ahzab: 21)

Ayat yang mulia ini merupakan dalil pokok yang paling besar, yaitu menganjurkan kepada kita agar meniru Rasulullah SAW. Dalam semua ucapan, perbuatan, bahkan diamnya. Karena itulah Allah SWT memerintahkan kepada kaum mukminin agar meniru sikap Nabi Muhammad SAW.

2. Ijma' (Konsensus Ulama)

Para ulama pun sepakat bahwa hukum haji itu wajib sekali seumur hidup bagi yang mampu. Bahkan kewajiban haji termasuk perkara *al ma'lum minad diini bidh dhoruroh* (dengan sendirinya sudah diketahui wajibnya) dan yang mengingkari kewajibannya dinyatakan kafir.

3. Fatwa Dewan Syariah Nasional

Fatwa Tentang Tabungan Haji Nomor 29/DSN-MUI/VI/2002 yaitu memutuskan:¹⁸

- a. Dalam pengurusan haji bagi nasabah, LKS dapat memperoleh imbalan jasa (*ujrah*) dengan menggunakan prinsip *al-Ijarah* sesuai Fatwa DSN-MUI nomor 9/DSN-MUI/IV/2000.
- b. Apabila diperlukan, LKS dapat membantu menalangi pembayaran BPIH nasabah dengan menggunakan prinsip *al-Qardh* sesuai Fatwa DSN-MUI nomor 19/DSN-MUI/IV/2001.

¹⁸Qaradhawi Yusuf, *Fatwa-fatwa Kontemporer Jilid 3* (Jakarta: Gema Insani: 2002) hlm. 377

- c. Jasa pengurusan haji yang dilakukan LKS tidak boleh dipersyaratkan dengan pemberian talangan haji.
 - d. Besar imbalan jasa *al-Ijarah* tidak boleh didasarkan pada jumlah talangan *al-Qardh* yang diberikan LKS kepada nasabah.
4. Peraturan Terkait BPS BPIH
- Berkaitan dengan peraturan Bank Penerima Setoran-Biaya Penyelenggara Ibadah Haji.¹⁹
- a. Peraturan Menteri Agama No.30 Tahun 2013
 - b. Keputusan Direktur Jendral Haji dan Umrah No.D/303 Tahun 2013 tentang petunjuk teknis, pelaksanaan, ketentuan BPS, Biaya pelanggan haji.

3.3.7 Mekanisme Pelayanan Prima

Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu berbagai kemudahan dan kenyamanan harus diberikan kepada pelanggan. Pelanggan perlu dipelihara dengan cara menghargai, memuliakan dan menghormatinya.²⁰

Untuk menghasilkan pelayanan yang prima, maka perlu didukung sistem yang efektif. Suatu sistem yang merupakan perpaduan dari berbagai unit terkait. Suatu sistem yang melibatkan berbagai pihak untuk bersama-sama membangun kerja yang harmonis. Untuk mencapai hal ini manajemen perusahaan harus menjamin struktur organisasi, sistem dan prosedur dapat berjalan dengan baik.²¹

¹⁹Standar Oprasional Perusahaan PT Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.

²⁰Iqbal Muhammad, *Pelayanan Yang Memuaskan* (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2007) hlm. 57

²¹*Ibid*

Pelayanan prima sangat memperhatikan hubungan atau interaksi antar manusia (humanis). Oleh karena itu sentuhan hati nurani dan senyum yang menyejukkan pelanggan mengandung arti yang sangat penting serta menentukan mutu pelayanan.

Setiap pihak yang terlibat dalam pelayanan perlu melakukan perbaikan terus menerus. Perusahaan harus mau belajar agar mampu mengenali *customer insight* (pengertian pelanggan), memperkaya wawasan dan pandangan. Perusahaan perlu melakukan observasi dan melakukan berbagai riset.

3.3. Evaluasi Kerja Praktik

Setelah melakukan kerja praktik di PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh, banyak pengalaman yang didapat penulis diantaranya ilmu pengetahuan khususnya tentang mekanisme pelayanan nasabah tabungan haji, wawasan dan cara kerja serta dapat mengaplikasikan teori yang didapat dibangku kuliah dengan praktik yang dijalankan.

Dalam mekanisme pelayanan nasabah tabungan haji, penulis berpendapat bahwa PT. Bank Aceh Syariah melayani nasabah tabungan haji sesuai dengan standar operasional PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh. Mekanisme pelayanan nasabah tabungan haji yang dilakukan Bank Aceh Syariah juga sesuai dengan Peraturan Menteri Agama No.30 Tahun 2013. Namun menurut pengamatan penulis selama melakukan kerja praktik, PT. Bank Aceh Syariah masih kekurangan karyawan yang memahami betul mengenai mekanisme dan prosedur dalam melayani nasabah tabungan haji.

Mekanisme pelayanan nasabah tabungan haji yang dijalankan oleh PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh mengacu pada keputusan Direktur Jendral Haji dan Umrah No.D/303 Tahun 2013 tentang petunjuk

teknis, pelaksanaan, ketentuan BPS dan biaya pelanggan haji. Mulai dari pendaftaran nasabah tabungan haji sampai pembatalan pendaftaran nasabah tabungan haji melalui sistem dan prosedur yang berjalan dengan baik.

Untuk menunjang proses kelancaran usahanya, PT. Bank Aceh Syariah memberikan kualitas pelayanan yang baik mulai dari tampilan fisik yang baik, kehandalan karyawan, daya tanggap yang tepat waktu, jaminan dalam menanamkan kepercayaan konsumen, perhatian dan peduli dengan nasabahnya. Bank telah menjalankan dan memberikan pelayanan sesuai dengan landasan teori yang penulis dapatkan berkaitan dengan kualitas pelayanan nasabah.

Setelah menjelaskan lebih lanjut tentang mekanisme pelayanan nasabah tabungan haji, menurut pengamatan penulis tidak ada kesenjangan antara teori dan praktiknya, karena PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh telah menjalankan mekanisme pelayanan nasabah tabungan haji dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kerja praktik di Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh selama satu bulan setengah atau 30 hari kerja dari 18 Agustus 2015 sampai 30 September 2015 penulis dapat menyimpulkan beberapa hal yang berhubungan dengan hasil LKP yang sudah penulis paparkan tentang “Mekanisme Pelayanan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh”.

Produk tabungan haji yang dimiliki PT. Bank Aceh Syariah adalah produk Tabungan Sahara. Pelayanan nasabah tabungan haji yang baik mulai dari Tampilan Fisik yang baik, Kehandalan karyawan dalam melayani, Daya Tanggap atau ketepatan waktu dalam melayani, Jaminan untuk menanamkan kepercayaan kepada nasabah, serta Perhatian dan peduli terhadap nasabah, merupakan kualitas pelayanan nasabah yang diberikan PT. Bank Aceh Syariah dalam menjalankan mekanisme pelayanan nasabah tabungan haji.

Mekanisme pelayanan nasabah tabungan haji yang dijalankan oleh PT. Bank Aceh Syariah yaitu: *Pertama*, pelayanan pendaftaran tabungan haji mulai dari pembukaan buku tabungan Sahara untuk nasabah calon jamaah haji, kemudian setoran pelunasan biaya haji dengan nominal Rp.25.000.000, selanjutnya nasabah calon jamaah haji dibuatkan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH), kemudian biaya haji disetorkan ke rekening kementerian agama untuk mendapatkan kuota haji, sampai calon jamaah haji menunggu antrian untuk saat ini mencapai 7-15 tahun. *Kedua*, pelayanan pembatalan tabungan haji, pembatalan pendaftaran dilakukan dikantor Kementerian Agama kabupaten atau kota, selanjutnya

eksekusi pengembalian dana tabungan haji diproses oleh PT. Bank Aceh Syariah setelah mendapatkan surat intruksi dari Direktur Jendral pelaksana haji dan umrah.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh selama melakukan kegiatan kerja praktik maka penulis memberikan beberapa masukan sebagai berikut: Untuk meberikan pelatihan bagi karyawan yang belum memahami mekanisme dan prosedur pelayanan nasabah tabungan haji.

Daftar Pustaka

- Al-Maragi Ahmad Mustafa, *Terjemahan Tafsir Al-Maragi 4*, Semarang: Karya Toha Putra, 1993
- Brosur, PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh
- Husein Umar, *Bussiness An Intruduction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011
- Iqbal Muhammad, *Pelayanan Yang Memuaskan*, Jakarta : Elex Media Komputindo, 2007
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2011
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008
- PT. Bank Aceh Syariah, *Buku Kebijakan PT. Bank Aceh Syariah*. Banda Aceh: PT. Bank Aceh Syariah, 2012
- Qaradhawi Yusuf, *Fatwa-fatwa Kontemporer Jilid 3*, Jakarta: Gema Insani: 2002
- Ratminto dan Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006
- Wirduyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2006



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN AR-RANIRY DARUSSALAM BANDA ACEH

Nomor : Un.08/FEBL/PP.00.9/1508/2016

T E N T A N G

Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik
Mahasiswa D-III Perbankan Syariah

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk kelancaran penulisan LKP (Laporan Kerja Praktik) Praktik Kerja Lapangan mahasiswa D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjuk pembimbing LKP tersebut;
 - b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing LKP D-III Perbankan Syariah.
- Mengingat** :
1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 4. Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 5. Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
 6. Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 7. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Pertama** : Menunjuk Saudara (i) :
- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| a. Dr. Hafas Furqani, M. Ec | Sebagai Pembimbing I |
| b. Ayumiati, SE., M.Si | Sebagai Pembimbing II |
- untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :
- Nama** : Fahmi Razi Irawan
NIM : 041300648
Prodi : D-III Perbankan Syariah
Judul : Mekanisme Pelayanan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh
- Kedua** : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;
- Keempat** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.
- Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 21 Juli 2016



Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama : Fahmi Razi Irawan
 NIM : 041200648
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Mekanisme Pelayanan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. Bank Aceh
 Cabang Syariah Banda Aceh
 Tanggal SK : 21 Juli 2016
 Pembimbing I : Dr. Hafas Furqani, M. Ec
 Pembimbing II : Ayumiati, SE., M.Si

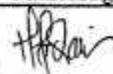
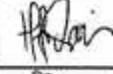
No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	30-8-16	30-8-16	1 & III	Penulisan daftar lon g... Foot not Bid. kerja praktek, bi on... - bid kerja praktek - lon, pbl... - lon, pbl...	f
2	14-11-16	14-11-16	1 & III	- bid kerja praktek - lon, pbl...	f
3	-12-16				f
4	27-1-17		1 & IV	Bid kerja praktek, lon penulisan	f
5	12-5-17		12-5-17	tambah lon lon pelayanan - perhabhan penulise daftar pustaka	f
6	19-5-17	19-5-17	1 & IV	- Latar belakang	
7				- Bid kerja praktek - evaluasi	f
8				- kesimpulan - daftar pustaka	f
9	23-5-17	23-5-17	1 & IV	- penulisan - lon - evaluasi	
10	6-6-17	6-6-17		- penulisan - kesimpulan - lon	f

ACC
 Mengetahui,
 Ketua Prodi,


 Dr. Nilam Sari, MA
 NIP: 197103172008012007

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama : Fahmi Razi Irawan
 NIM : 041200648
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Mekanisme Pelayanan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. Bank Aceh
 Cabang Syariah Banda Aceh
 Tanggal SK : 21 Juli 2016
 Pembimbing I : Dr. Hafas Furqani, M. Ec
 Pembimbing II : Ayumiati, SE., M.Si

No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1			1		
2			2		
3			3		
4			4	ACC siday	
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Mengetahui,
Ketua Prodi,



Dr. Nilam Sari, MA
NIP: 197103172008012007



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM
DARUSSALAM – BANDA ACEH

FORMULIR PENILAIAN

1. MAHASISWA YANG DINILAI

NAMA : FAHMI RAZI IRAWAN
NIM : 041200648

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	A	92	
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	96	
3	Pelayanan (Public Service)	A	92	
4	Penampilan (Performance)	A	92	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	A	94	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	96	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	96	
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	A	94	
Jumlah			752	
Rata-rata			94	

3. KRITERIA PENILAIAN

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

Senin, 05 Oktober 2015

Supervisor

Riska Maulidja
Supervisor MIS PT. Bank Aceh
Cabang Syariah Banda Aceh

Mengetahui,

Direktur Program D-III
Perbankan Syariah

Dr. Nilam Sari, M. Ag
NIP: 197103172008012007

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fahmi Razi Irawan
Tempat/Tgl. Lahir : Sabang, 17 Maret 1995
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/041200648
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Jl. T. Nyak Arief, Jurong Keuramat, Kel.
Ie Meulee, Kec. Sukajaya, Kota. Sabang

Riwayat Pendidikan

MIN Sabang : Tamatan Tahun 2006
SMPN 1 Sabang : Tamatan Tahun 2009
SMAN 1 Sabang : Tamatan Tahun 2012
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi D III Perbankan Syariah
Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Irawan
Nama Ibu : Selmi Indriati
Pekerjaan Ayah : PNS RSU Sabang
Pekerjaan Ibu : PNS RSU Sabang
Alamat Orang Tua : Jl. T. Nyak Arief, Jurong Keuramat, Kel.
Ie Meulee, Kec. Sukajaya, Kota. Sabang

Demikian Daftar Riwayat Hidup ringkas ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 17 Juli 2017

Fahmi Razi Irawan