BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Pelaporan

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan. Pengertian bank menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki peran penting dan strategis dalam perekonomian suatu negara, yaitu dalam lalu lintas pembayaran dan penyediaan dana untuk pembiayaan pembangunan. Secara tradisional dinyatakan bahwa kegiatan utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit.

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote dan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dalam perbankan Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, bisa dilihat dengan semakin banyaknya bermunculan bank-bank baru

termasuk bank yang dibentuk oleh suatu pemerintah daerah. Kondisi ini sudah tentu akan menimbulkan persaingan ketat dalam dunia perbankan. Dalam persaingan yang ketat ini ada beberapa bank yang mendapat kepercayaan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH), salah satunya adalah PT. Bank Pembangunan Daerah Riau (Bank Riau Kepri Syari'ah). Sebagai salah satu BPS BPIH Bank Riau Kepri Syari'ah berhak untuk memberikan pelayanan penerimaan setoran BPIH dengan mengeluarkan produk perbankan berupa tabungan iB Dhuha disetiap cabangnya seperti di Bank Riau Kepri Syari'ah Cabang Pekanbaru. Dalam UU No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Ibadah haji merupakan tugas nasional karena disamping menyangkut kesejahteraan lahir bathin juga menyangkut nama baik dan martabat Indonesia di dunia Internasional, khususnya Arab Saudi yang merupakan negara tujuan haji. Karena hal tersebutlah dibutuhkan suatu manajemen penyelenggaraan haji yang baik agar penyelenggaraan haji bisa tertib, aman, dan lancar. Dalam hal itu, maka dalam penyelenggaraan haji butuh melibatkan berbagai instansi pemerintah, diantaranya Departemen Agama, Departemen Dalam Negeri, Departemen Luar Negeri, Departemen Keuangan, Departemen Hukum dan HAM, dan Departemen Pertahanan dan Keuangan.Ibadah haji merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ritualitas umat Islam dalam menjalankan ibadah dalam kerangka mencari ridho Allah Subhanawata 'Ala. Hal ini termaktub dalam rukun Islam yang ke lima yaitu menunaikan ibadah haji kebaitullah, makkatul mukarromah.

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi ditambah dengan kemajuan peradaban ummat manusia ternyata sudah membawa perkembangan lain dari segi pelayanan penyelenggaraan ibadah haji secara totalitas termasuk di Negara muslim yang bernama Indonesia. Indonesia sebagai Negara muslim terbesar di dunia menjadi Negara yang penduduknya yang paling banyak mengunjungi Negara Arab Saudi untuk melaksanakan ibadah haji hal ini biasa dibuktikan antrian masyarakat Indonesia untuk melaksanakan ibadah haji sudah sampai antrian di tahun 2027.

Peluang ini ternyata sudah dilirik oleh dunia perbankan di tanah air. Banyaknya perbankan yang menawarkan jasa tabungan haji bagi masyarakat membuat antar bank terjadi persaingan yang ketat dalam mencari nasabah. Hampir semua bank yang ada di Indonesia menawarkan program pelayanan ibadah haji bagi masyarakat. Bagus atau tidak layanan perbankan akan menjadi *indicator* banyak atau sedikitnya nasabah yang ada dibank yang bersangkutan, oleh karena itu bank saling bersaing untuk mewujudkan pelayanan prima untuk mengait calon nasabah.

Satu dari perbankkan yang menawarkan jasa pelayanan tabungan haji adalah Bank Riau kepri Syariah yang berada di Panam, dengan status cabang pembantu Bank Riau kepri sudah memberikan pelayanan tabungan haji bagi masyarakat yang ingin melakukan ibadah haji dengan cara mencicil sampai lunas dengan tenggat waktu yang telah ditentukan.rentang waktu keberangkatan haji yaitu maksimal selama 13 tahun, daftar tunggu haji itu langsung dari departemen agama dan semua itu bersamaan dengan seluruh

bank syariah lainnya, adapun keberangkatan yang di tunda itu dari departemen agama tidak dari bank karena bank hanya membantu mengambil porsi departemen agama lah yang menentukan keberangkatannya.

Salah satu produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah adalah produk penghimpunan dana. Produk penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk tabungan, giro dan deposito. Prinsip yang diterapkan pada produk penghimpunan dan adalah wadiah dan mudharabah. Jenis produk yang dimiliki Bank Riau adalah: *Giro Wadiah, Deposito Mudharabah, Tabungan Mudharabah dan Al Qardh Ul-Hasan*. Qardh sendiri adalah pinjaman uang. Aplikasi qardh dalam perbankan ada tiga hal :

1. Pinjaman talangan haji, nasabah calon haji diberikan pinjaman oleh bank untuk memenuhi syarat penyetoran biaya haji. Nasabah akan melunasi sebelum keberangkatannya ke tanah suci.
2. Pinjaman tunai dari produk kartu kredit, nasabah diberi kebebasan dalam menarik uang milik bank. Nasabah akan mengembalikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
3. Pinjaman kepada pengusaha kecil, dimana peminjam akan diberikan pembiayaan dengan skema bagi hasil.

Tabungan iB Dhuha Bank Riau Syariah adalah bentuk pembaruan dari produk tabungan haji sebelumnya yang dirancang khusus untuk membantu nasabah merencanakan ibadah Haji Reguler (melalui SISKOHAT), Haji Plus dan Umrah. Kini nasabah Bank Riau Kepri Syari’ah yang selama ini memanfaatkan produk tabungan Dhuha bisa menikmati pelayanan yang

diberikan melalui bantuan pembiayaan syariah iB Talangan Haji agar nasabah segera mendapat porsi keberangkatan haji.

Fasilitas talangan haji diberikan maksimal Rp 24 juta per orang dengan jangka waktu pinjaman maksimum selama tiga tahun. Produk iB Talangan Haji ini diberikan untuk membantu umat Islam yang berkeinginan segera mungkin menunaikan ibadah haji dengan mendapatkan nomor porsi keberangkatan haji. Khusus kepada nasabah yang memanfaatkan paket talangan haji, pihak Bank Riau Kepri Syariah hanya mengenakan “ujroh” (fee) yang jumlahnya dinilai relatif lebih rendah dibanding kompetitor lainnya.

Jumlah jamaah haji yang berasal dari Pekanbaru pada tahun 2011 tercatat sebanyak 6036 jemaah, peningkatan jemaah calon haji ini tiap tahun semakin meningkat seiring dengan makin membaiknya perekonomian masyarakat dan keinginan untuk beribadah haji.

Bedasarkan data yang di peroleh dari pihak Bank Riau Kepri Cabang pembantu Syariah panam, jumlah nasabah tabungan haji selalu mengalami perubahan setiap tahun nya, berikut ini dapat dilihat jumlah nasabah tabungan haji dalam tiga tahun terakhir yang ada pada Bank Riau Kepri Cabang pembantu Syariah panam.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan Haji pada PT. Bank Riau Kepri Cabang pembantu Syariah Panam Tahun 2011 – 2013

NO	TAHUN	JUMLAH NASABAH
1	2011	6036
2	2012	6066
3	2013	8023

Sumber: PT. Bank Riau Kepri Cabang pembantu Syariah Panam

Dengan melihat table di atas dapat di ketahui bahwa nasabah tabungan haji yang ada di Bank Riau Kepri Cabang pembantu Syariah Panam dalam tiga tahun terakhir terus mengalami perubahan. Pada tahun 2011 terdapat jumlah nasabah 6036 orang, pada tahun 2012 jumlah nasabah tabungan haji meningkat hingga 6066 nasabah sedangkan pada tahun 2013 jumlah nasabah tabungan haji mengalami peningkatan hingga 8023,jumlah nasabah penabung yang mengalami peningkatan ini tidak terlepas darisistem pelayanan tabungan haji yang diberikan oleh pihak Bank.

Dari latar belakang diatas maka menghantarkan penulis untuk menarik sebuh kesimpulan bahwa penulis memiliki keinginan untuk mendalami sistem pelayanan tabungan haji dengan mengambil judul: Sistem Pelayanan Tabungan Haji pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam.

1.2. Rumusan Masalah

Berpijak dari permasalahan yang penulis sampaikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah tersebut yaitu : "***Bagaimana Sistem Pelayanan Tabungan Haji yang di lakukan* pada *PT. Bank Riau kepri Cabang Pembantu Syariah Panam***."

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Sistem Pelayanan Tabungan Haji pada PT. Bank RiauKepri Cabang Pembantu Syariah Panam.

Adapun Manfaat Penelitian yaitu :

1. Bagi peneliti

   Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Sistem Pelayanan Tabungan Haji di PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam serta ilmu yang diperoleh selama dalam mengecam pendidikan di perguruan tinggi.

2. Bagi perusahaan

   Sebagai bahan masukan kepada pihak bank Riau Kepri cabang pembantu Syariah Panam, agar dapat meningkatkan pada pelayanan, khususnya pada produk tabungan haji sehingga nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji melalui Bank Riau Kepri Syariah semakin meningkat.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis, dan dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak-pihak yang berkecimpung maupun berkompeten di dunia perbankan.

1.4. Metode Penulisan

1.4.1. Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam yang beralamat di jalan HR. Soebrantas Komplek Metropolitan III Blok A No. 26 Panam. Pada bulan Juni sampai dengan Agustus 2014.

1.4.2. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh penulis melalui observasi atau pengamatan langsung dari perusahaan, baik itu melalui observasi, kuesioner dan wawancara secara langsung dengan pimpinan dan staf perusahaan sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung, yaitu data tersebut diperoleh penulis dari dokumen perusahaan dan buku-buku yang memberikan informasi.

1.4.3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi bagi kepentingan penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa tehnik pengumpulan data yaitu:

a. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di lapangan yaitu di PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam. Sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi.

b. Wawancara

Metode untuk mendapatkan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang bersangkutan guna mendapatkan data dan keterangan yang menunjang analisis dalam penelitian.

1.5. Sistematika Penulisan

Bentuk sistematika penulisan hasil penelitian ini disusun dalam empat bab dengan bentuk sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini di uraikan mengenai latar belakang perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penulisan laporan, dan juga sistematika penulisan laporan.

BAB II: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan sejarah perusahaan PT. Bank Riau kepri Cabang pembantu Syariah Panam, struktur organisasi.

BAB III: TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini menjelaskan tentang pengertian Bank, pengertian bank syariah, definisi sistem pelayanan, pengertian tabungan haji, serta bank dalam pandangan Islam.

BAB IV: PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menjadikan sub yaitu kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA