

ANALISIS PROSES ADMINISTRASI DAN LAYANAN TABUNGAN HAJI DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU SUBANG OTISTA 2Indi Alifia^{1*}, Luthfi Maulana²^{1,2} Sekolah Tinggi Agama Islam Darussalam Kunir, Indonesia*Email korespondensi: indialiffya19@gmail.com lutfi@darussalamuniversity.ac.id**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis proses administrasi dan layanan tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Subang Otista 2, dengan fokus pada mekanisme pendaftaran, pelayanan kepada nasabah, serta kendala dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan customer service dan pegawai terkait, observasi langsung, serta dokumentasi selama Juli-September 2025. Data dianalisis melalui tahap reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, dengan triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses administrasi telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), yang meliputi pembukaan rekening tabungan, setoran awal, dan pengurusan nomor porsi haji melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kementerian Agama. Temuan baru penelitian ini adalah pengalihan entri data SISKOHAT dari pihak bank kepada Kementerian Agama akibat gangguan teknis sistem. Layanan mencakup pelayanan informasi, administratif, dan digital, tetapi masih terdapat kendala berupa antrean pada waktu tertentu, keterbatasan pemahaman nasabah terhadap alur administrasi, kesulitan sebagian nasabah lanjut usia dalam menggunakan layanan digital, dan gangguan sistem daring. Akad yang digunakan, yaitu wadiah yad dhamanah, sesuai dengan Fatwa DSN-MUI Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000. Peningkatan edukasi nasabah dan optimalisasi infrastruktur teknologi diperlukan untuk menunjang kelancaran proses administrasi.

Kata kunci: tabungan haji; proses administrasi; layanan nasabah; Bank Syariah Indonesia; SISKOHAT

Abstract

This study analyzes the administrative process and hajj savings services at Bank Syariah Indonesia (BSI), Subang Otista 2 Sub-Branch Office (KCP), focusing on the registration mechanism, customer service, and obstacles in service implementation. A descriptive qualitative approach was used, with data collected through in-depth interviews with customer service staff and related employees, direct observation, and documentation from July to September 2025. The data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing, and source triangulation was applied to ensure data validity. The findings show that the administrative process complies with the standard operating procedures (SOP), covering the opening of a savings account, the initial deposit, and the issuance of the hajj portion number through the Integrated Hajj Computerization System (SISKOHAT) of the Ministry of Religious Affairs. A new finding is that data entry into SISKOHAT has shifted from the bank to the Ministry of Religious Affairs due to recurrent technical disruptions.

Article history

Received: Oktober 2026
Reviewed: Oktober 2026
Published: Oktober 2026

Plagiarism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

The service covers information, administrative, and digital services, although obstacles remain, namely long queues at certain times, limited customer understanding of the administrative flow, difficulties among elderly customers in using digital services, and online system disruptions. The wadiah yad dhamanah contract applied is consistent with DSN-MUI Fatwa No. 02/DSN-MUI/IV/2000. Improving customer education and optimizing technological infrastructure are needed to support a smoother administrative process.

Keywords: *hajj savings; administrative process; customer service; Bank Syariah Indonesia; SISKOHAT*

1. PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang diwajibkan sekali seumur hidup bagi setiap Muslim, baik laki-laki maupun perempuan, yang mampu secara finansial dan fisik. Haji dipahami sebagai perjalanan menuju Baitullah untuk melaksanakan rangkaian amalan tertentu pada waktu yang telah ditetapkan, yaitu mulai bulan Syawal hingga sepuluh hari pertama bulan Dzulhijjah (Usman, 2014). Keinginan menunaikan ibadah haji dirasakan oleh umat Islam di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, sehingga banyak orang bersedia mengeluarkan dana dalam jumlah besar agar dapat berangkat ke Tanah Suci.

Setiap tahun, jumlah pendaftar haji di Indonesia terus meningkat sehingga daftar tunggu keberangkatan dapat mencapai belasan hingga puluhan tahun (Badan Pusat Statistik [BPS], 2022). Kondisi ini menuntut perencanaan keuangan yang matang bagi calon jamaah, khususnya terkait biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH).

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, bank syariah menghadirkan produk tabungan haji sebagai instrumen perencanaan keuangan yang memungkinkan calon jamaah menyisihkan dana secara bertahap dengan tetap berlandaskan prinsip syariah, sehingga memberikan rasa aman dan terjamin (Kurniawan, 2021). Selain sebagai sarana menyiapkan dana, tabungan haji juga menjadi syarat administratif pendaftaran haji melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang dikelola Kementerian Agama (Aziz, 2020b).

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia memiliki jaringan kantor yang luas, termasuk kantor cabang pembantu, serta memberikan kemudahan layanan dan keandalan proses administrasi bagi masyarakat (Bank Syariah Indonesia, 2022). Namun demikian, masih terdapat tantangan terkait kualitas pelayanan, kecepatan administrasi, dan pemahaman nasabah mengenai prosedur tabungan haji.

Sejumlah penelitian terdahulu lebih banyak mengkaji produk tabungan haji dari perspektif fikih muamalah atau regulasi keuangan (Karim, 2019), dan masih menemukan kendala pada produk tabungan haji BSI bagi calon jamaah yang hendak mendaftar (Yeni et al., 2023). Penelitian tersebut belum menelaah secara mendalam aspek teknis dan perubahan sistem administrasi dalam proses pendaftaran haji, sementara kajian lapangan yang berfokus pada praktik administrasi dan layanan di tingkat unit cabang masih terbatas.

Temuan awal di lapangan menunjukkan adanya perubahan mekanisme entri data calon jamaah haji ke SISKOHAT. Apabila sebelumnya data dimasukkan oleh pihak bank, kini pengelolaan dan entri data dialihkan kepada Kementerian Agama karena sistem SISKOHAT kerap

mengalami gangguan teknis. Perubahan ini menjadi aspek kebaruan penelitian ini dan menegaskan pentingnya kajian terhadap praktik administrasi tabungan haji di tingkat cabang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pelaksanaan administrasi dan layanan tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Subang Otista 2, sekaligus mengidentifikasi kendala dan upaya perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi calon jamaah haji.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan studi lapangan dengan pendekatan kualitatif deskriptif (Creswell, 2016). Pendekatan kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari informan serta perilaku yang dapat diamati, sehingga analisis tidak melibatkan teknik statistik maupun pengukuran kuantitatif (Sugiyono, 2022).

2.2 Lokasi, Waktu, dan Pengumpulan Data

Penelitian dilaksanakan di BSI KCP Subang Otista 2 selama tiga bulan, yaitu Juli hingga September 2025, dengan fokus pada proses administrasi dan layanan tabungan haji. Data diperoleh melalui wawancara dengan bagian customer service dan pihak terkait, observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan, serta dokumentasi mengenai prosedur tabungan haji.

2.3 Analisis dan Keabsahan Data

Data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga dengan triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar temuan penelitian lebih valid (Sugiyono, 2022).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum BSI KCP Subang Otista 2

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, yang resmi beroperasi pada 1 Februari 2021. Tujuan utama penggabungan ini adalah memperkuat industri keuangan syariah nasional agar berdaya saing tinggi secara global serta berperan aktif memperluas inklusi keuangan di Indonesia (Bank Syariah Indonesia, 2022). Melalui penggabungan tersebut, BSI diharapkan menjadi lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia yang tidak hanya berfokus pada profitabilitas, tetapi juga pada pembangunan ekonomi yang adil dan berkelanjutan sesuai prinsip Islam (Antonio, 2020).

Secara kelembagaan, BSI berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Tata kelolanya dibangun berdasarkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yang menekankan transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan dalam seluruh kegiatan usaha (OJK, 2021). Dengan demikian, operasional BSI tidak hanya mematuhi ketentuan regulatif, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai etika dalam ekonomi Islam (Chapra, 2019).

BSI memiliki jaringan luas dengan ribuan kantor cabang dan unit layanan di seluruh Indonesia. Salah satunya adalah BSI KCP Subang Otista 2 yang berlokasi strategis di wilayah Kabupaten Subang. Kantor ini memberikan pelayanan keuangan syariah kepada masyarakat dengan orientasi pelayanan yang cepat, aman, dan sesuai prinsip syariah (BSI KCP Subang Otista 2, 2025). Dalam konteks perbankan syariah, kantor cabang pembantu berperan sebagai perpanjangan tangan kantor cabang utama dalam hal administrasi, transaksi, dan pelayanan masyarakat (Ascarya, 2020).

Struktur organisasi BSI KCP Subang Otista 2 terdiri atas pimpinan cabang pembantu, teller, customer service, serta bagian administrasi dan pembiayaan. Pimpinan bertanggung jawab mengoordinasikan seluruh aktivitas operasional; customer service memberikan informasi, memverifikasi data nasabah, dan menangani pembukaan rekening; teller melakukan transaksi keuangan; sedangkan bagian administrasi mengelola dokumen dan data yang berkaitan dengan layanan perbankan.

Dari sisi produk, BSI KCP Subang Otista 2 menyediakan berbagai layanan keuangan syariah. Salah satu produk unggulannya adalah tabungan haji yang mendukung pelaksanaan rukun Islam kelima. Akad yang umum digunakan nasabah haji adalah *wadiah yad dhamanah*, yaitu titipan dengan jaminan, di mana bank diperbolehkan memanfaatkan dana nasabah secara halal tetapi tetap berkewajiban mengembalikannya kapan pun nasabah membutuhkan (Zaman, 2020). Akad ini berbeda dengan sistem bunga pada bank konvensional karena berlandaskan prinsip tolong-menolong (*ta'awun*) dan tidak mengandung unsur riba (Kahf, 2018).

Dalam pelaksanaan operasionalnya, BSI KCP Subang Otista 2 menerapkan pendekatan pelayanan yang berlandaskan nilai spiritual, profesionalitas, dan kepatuhan terhadap fatwa DSN-MUI. Pelayanan dilakukan dengan semangat amanah, ikhlas, dan tanggung jawab terhadap kebutuhan nasabah. Hal ini mencerminkan integrasi nilai-nilai maqashid dalam kegiatan ekonomi, yaitu tidak hanya mengejar keuntungan, tetapi juga keberkahan dan kemaslahatan.

Selain layanan di kantor, BSI mengembangkan layanan digital melalui aplikasi Byond by BSI yang memungkinkan nasabah bertransaksi, melihat saldo, hingga mengatur pembayaran setoran haji secara daring. Inovasi ini memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan efisiensi proses administrasi (Bank Syariah Indonesia, 2023). Digitalisasi tersebut menunjukkan komitmen BSI terhadap transformasi teknologi syariah dan peningkatan literasi keuangan masyarakat (Mulyana, 2022).

Secara umum, keberadaan BSI KCP Subang Otista 2 menggambarkan praktik nyata perbankan syariah yang tidak hanya berorientasi pada bisnis, tetapi juga pada dakwah ekonomi Islam. Melalui penerapan prinsip syariah, tata kelola profesional, dan peningkatan kualitas pelayanan, kantor ini terus berupaya menjadi bank syariah pilihan utama masyarakat (Karim, 2021b).

3.2 Proses Administrasi dan Pendaftaran Tabungan Haji

Administrasi tabungan haji di BSI KCP Subang Otista 2 diawali dengan pendaftaran nasabah baru. Calon nasabah diwajibkan membawa dokumen identitas berupa KTP, NPWP, dan Kartu Keluarga, kemudian dipandu oleh customer service untuk mengisi dan memverifikasi data (BSI KCP Subang Otista 2, 2025). Tahap ini memastikan seluruh informasi nasabah tercatat secara akurat sebelum masuk ke sistem perbankan.

Setelah verifikasi, nasabah diminta melakukan setoran awal tabungan haji. Jumlah setoran awal bervariasi bergantung pada kebijakan bank dan kesiapan finansial nasabah, tetapi umumnya sekitar Rp100.000 (BSI KCP Subang Otista 2, 2025), dan dana tersebut ditempatkan pada rekening tabungan haji.

Setelah jamaah melakukan setoran awal BPIH (umumnya sebesar Rp25 juta untuk memperoleh nomor porsi), customer service memproses data tersebut. Tahap berikutnya adalah penginputan data ke dalam SISKOHAT, yaitu sistem yang dikelola Kementerian Agama untuk pendataan calon jamaah haji secara nasional. Pada tahap awal implementasi, entri data ke SISKOHAT dilakukan oleh pihak bank syariah. Namun, berdasarkan hasil penelitian dan perkembangan terkini, pengelolaan dan entri data kini dialihkan sepenuhnya kepada Kementerian Agama karena sistem yang dikelola perbankan sering mengalami kendala teknis. Temuan ini menjadi aspek baru dalam penelitian karena menunjukkan pergeseran pengelolaan data dari sektor perbankan ke institusi pemerintah demi meningkatkan keandalan sistem haji nasional.

Setelah data nasabah tercatat di SISKOHAT, calon jamaah memperoleh nomor porsi haji sebagai bukti resmi pendaftaran. Nomor ini menjadi identitas unik bagi setiap calon jamaah dan berfungsi sebagai dasar perhitungan estimasi waktu keberangkatan. Bank juga menerbitkan buku tabungan haji dan surat konfirmasi setoran awal yang menjadi salah satu syarat administratif pendaftaran keberangkatan ke Tanah Suci (BPS, 2022). Tahapan administrasi secara keseluruhan dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Administrasi Tabungan Haji di BSI KCP Subang Otista 2

No.	Tahapan	Uraian	Pelaksana
1	Verifikasi identitas	Calon nasabah membawa KTP, NPWP, dan Kartu Keluarga; customer service memandu pengisian dan verifikasi data.	Customer service
2	Pembukaan rekening dan setoran awal	Setoran awal tabungan haji, umumnya sekitar Rp100.000, ditempatkan pada rekening tabungan haji.	Nasabah dan customer service
3	Setoran awal BPIH	Setoran awal BPIH, umumnya Rp25 juta, sebagai dasar memperoleh nomor porsi.	Nasabah dan bank
4	Entri data ke SISKOHAT	Data calon jamaah dimasukkan ke SISKOHAT; pengelolaan dan entri data kini berada pada Kementerian Agama.	Kementerian Agama
5	Penerbitan bukti dan dokumen	Nomor porsi haji, buku tabungan haji, dan surat konfirmasi setoran awal.	Bank dan Kementerian Agama
6	Setoran lanjutan	Dapat dilakukan melalui aplikasi Byond by BSI tanpa harus datang ke kantor cabang.	Nasabah

Sumber: Hasil wawancara dan dokumentasi (BSI KCP Subang Otista 2, 2025), diolah penulis.

Dalam praktiknya, proses administrasi di BSI KCP Subang Otista 2 dilakukan secara terstruktur dan transparan. Setiap langkah dijelaskan secara rinci oleh petugas kepada nasabah, termasuk akad yang digunakan, hak dan kewajiban nasabah, serta mekanisme setoran

berikutnya (Aziz, 2020a). Hal ini mencerminkan prinsip transparansi dalam tata kelola syariah yang menjamin kejelasan akad dan menghindari unsur *gharar* (ketidakpastian) (OJK, 2023).

Selain itu, pendaftaran tabungan haji memuat aspek edukatif. Customer service berperan sebagai penasihat keuangan yang memberikan pemahaman kepada calon jamaah tentang pentingnya perencanaan keuangan jangka panjang (Hasan, 2021). BSI KCP Subang Otista 2 secara aktif menyampaikan informasi tentang estimasi waktu tunggu keberangkatan, perkembangan BPIH, dan tips mengatur keuangan selama masa tunggu (Yusof, 2020).

Dalam konteks pelayanan, sistem digital turut mempercepat proses administrasi. Aplikasi Byond by BSI memungkinkan nasabah melakukan setoran lanjutan tanpa harus datang ke kantor cabang (Hidayat, 2022), sehingga sangat membantu nasabah dengan mobilitas tinggi, terutama di wilayah perkotaan (Amalia, 2023).

Proses administrasi yang sistematis dan terintegrasi tersebut mencerminkan nilai efisiensi dan amanah dalam operasional bank syariah. Dengan mekanisme baru yang menempatkan Kementerian Agama sebagai pengelola utama SISKOHAT, kolaborasi antara bank syariah dan pemerintah diharapkan semakin efektif dalam melayani calon jamaah haji (Basri, 2023). Temuan ini juga memperkaya literatur empiris tentang dinamika sinergi antara lembaga keuangan syariah dan institusi pemerintah dalam mendukung ibadah umat Islam (Zubaidi, 2024).

3.3 Evaluasi Pelayanan Tabungan Haji

Pelayanan merupakan elemen utama keberhasilan lembaga perbankan, terlebih bagi bank syariah yang menekankan nilai amanah dan ikhlas dalam melayani nasabah. Di BSI KCP Subang Otista 2, kualitas pelayanan tabungan haji menjadi fokus utama karena produk ini tidak hanya bernilai ekonomi, tetapi juga memiliki dimensi spiritual (Antonio, 2019). Berdasarkan pengamatan lapangan dan wawancara dengan customer service, pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur, tetapi masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, yaitu kecepatan proses administrasi dan kejelasan informasi mengenai mekanisme pendaftaran (Ascarya, 2020).

Secara umum, pelayanan tabungan haji di BSI KCP Subang Otista 2 meliputi tiga komponen utama, yaitu pelayanan informasi, pelayanan administratif, dan pelayanan digital (Bank Syariah Indonesia, 2024). Pelayanan informasi dilakukan oleh customer service yang menjelaskan produk, akad yang digunakan, dan tata cara pendaftaran haji melalui SISKOHAT. Pelayanan administratif meliputi pembukaan rekening, verifikasi berkas, serta pencetakan dokumen pendukung seperti surat setoran awal dan buku tabungan. Adapun pelayanan digital mendukung transaksi setoran lanjutan melalui aplikasi Byond by BSI (Darsono, 2022).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pada waktu tertentu terjadi antrean panjang yang memengaruhi waktu tunggu nasabah. Kendala ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas dan meningkatnya jumlah calon jamaah yang mendaftar secara bersamaan. Untuk mengatasinya, BSI KCP Subang Otista 2 mulai menerapkan sistem reservasi waktu pelayanan agar konsultasi dan pembukaan rekening berlangsung lebih efisien (Sofyan Syafri, 2018).

Dari aspek kecepatan layanan, penginputan data ke SISKOHAT sempat terlambat akibat gangguan jaringan dan server pada periode tertentu (Karim, 2021a). Permasalahan ini menjadi salah satu faktor yang mendorong kebijakan nasional untuk memindahkan kewenangan entri

data sepenuhnya kepada Kementerian Agama (Kementerian Agama RI, 2023). Dengan kebijakan baru ini, bank hanya berperan sampai tahap verifikasi dokumen dan setoran awal, sedangkan pengelolaan data haji menjadi tanggung jawab Kementerian Agama.

Dari sisi komunikasi, BSI KCP Subang Otista 2 berupaya membangun hubungan interpersonal yang baik dengan nasabah. Setiap petugas dilatih menyampaikan informasi dengan jelas menggunakan bahasa yang mudah dipahami (Lubis, 2023). Pendekatan ini penting karena tidak semua calon jamaah memiliki pemahaman yang sama mengenai istilah perbankan atau sistem administrasi haji (OJK, 2024). Komunikasi yang baik antara petugas dan nasabah berperan besar dalam menciptakan kepuasan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah.

Selain pelayanan tatap muka, BSI berinovasi melalui pengembangan sistem digital. Penggunaan aplikasi Byond by BSI terbukti mempercepat transaksi setoran haji dan meminimalkan kesalahan pencatatan karena terintegrasi langsung dengan rekening nasabah. Meskipun demikian, sebagian nasabah lanjut usia masih mengalami kesulitan menggunakan aplikasi tersebut. Untuk mengatasinya, BSI KCP Subang Otista 2 menyelenggarakan program edukasi *digital banking* secara berkala agar nasabah lebih familier dengan teknologi perbankan syariah. Kendala dan upaya penanganan yang ditemukan dirangkum pada Tabel 2.

Tabel 2. Kendala dan Upaya Penanganan Layanan Tabungan Haji

Kendala	Penyebab	Upaya Penanganan
Antrean panjang pada waktu tertentu	Keterbatasan jumlah petugas dan lonjakan jumlah pendaftar	Penerapan sistem reservasi waktu pelayanan
Keterlambatan penginputan data SISKOHAT	Gangguan jaringan dan server sistem	Pengalihan entri data kepada Kementerian Agama dan penguatan koordinasi
Kesulitan nasabah lanjut usia menggunakan aplikasi	Keterbatasan kemampuan menggunakan layanan digital	Program edukasi digital banking secara berkala
Keterbatasan pemahaman prosedur dan istilah administrasi	Perbedaan tingkat pemahaman nasabah tentang istilah perbankan dan administrasi haji	Penjelasan rinci oleh customer service dan penguatan fungsi edukatif

Sumber: Hasil wawancara dan observasi lapangan (2025), diolah penulis.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi administrasi dan optimalisasi sistem digital di BSI KCP Subang Otista 2 masih perlu dilakukan (Baihaqi, 2018). Dengan memperkuat koordinasi antara bank dan Kementerian Agama serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di bidang pelayanan, kualitas layanan tabungan haji syariah dapat ditingkatkan secara lebih optimal.

3.4 Analisis Akad Tabungan Haji dalam Perspektif Syariah

Dalam sistem perbankan syariah, akad merupakan unsur kunci yang membedakan operasionalnya dari sistem konvensional. Setiap produk keuangan harus didasarkan pada akad

yang sesuai prinsip syariah agar terhindar dari unsur riba, *gharar*, dan *maysir* (Dusuki, 2008). Produk tabungan haji di BSI menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*, yaitu akad titipan di mana bank berhak memanfaatkan dana tersebut secara halal tetapi tetap bertanggung jawab penuh atas pengembaliannya (Kahf, 2004).

Secara fikih, akad wadiah dibedakan menjadi dua jenis, yaitu *wadiah amanah* (titipan tanpa jaminan) dan *wadiah yad dhamanah* (titipan dengan jaminan) (A. U. Zaman, 2016). Dalam konteks perbankan, akad yang umum digunakan adalah *wadiah yad dhamanah* karena bank tidak hanya menyimpan dana, tetapi juga mengelolanya dalam kegiatan usaha yang halal (Al-Qaradawi, 1995). Sebagai imbalan, bank dapat memberikan bonus (hibah) secara sukarela kepada nasabah tanpa diperjanjikan di awal sehingga tidak bertentangan dengan prinsip syariah (Bank Indonesia, 2023).

Dalam praktiknya di BSI KCP Subang Otista 2, akad *wadiah yad dhamanah* dijelaskan secara rinci kepada nasabah pada saat pembukaan rekening tabungan haji. Customer service menyampaikan hak dan kewajiban masing-masing pihak, termasuk ketentuan bahwa dana titipan dapat digunakan bank untuk kegiatan usaha syariah, sedangkan nasabah tetap dijamin dapat menarik dananya kapan pun diperlukan (Hassan & Lewis, 2007). Hal ini sesuai dengan Fatwa DSN-MUI Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan yang menegaskan bahwa dana titipan boleh digunakan bank selama tanggung jawab pengembaliannya tetap terjamin (Dewan Syariah Nasional-MUI, 2000).

Selain akad *wadiah yad dhamanah*, sebagian produk tabungan haji di bank syariah lain menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*, yaitu kerja sama antara nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana (*mudharib*) (Bimo & Cahya, 2018). Namun, pada tabungan haji akad wadiah lebih sering dipilih karena lebih aman dan fleksibel bagi nasabah, mengingat dana digunakan untuk tujuan ibadah yang memiliki kepastian waktu (Rifai, 2022).

Dari perspektif maqashid syariah, penerapan akad *wadiah yad dhamanah* pada tabungan haji mendukung dua tujuan utama, yaitu pemeliharaan harta (*hifzh al-mal*) melalui jaminan keamanan dana nasabah dan pemeliharaan agama (*hifzh al-din*) karena akad ini memfasilitasi pelaksanaan ibadah haji sesuai ketentuan syariah (Chapra, 2008). Dengan demikian, akad tersebut tidak hanya memenuhi aspek hukum fikih, tetapi juga mencerminkan nilai spiritual dan sosial dalam keuangan Islam (*Al-Qur'an dan Terjemahnya*, 2020).

Menurut analisis penulis, penerapan akad *wadiah yad dhamanah* di BSI KCP Subang Otista 2 telah sesuai dengan prinsip syariah dan praktik perbankan modern. Agar lebih optimal, literasi nasabah tentang akad-akad syariah perlu ditingkatkan sehingga nasabah memahami perbedaan mendasar antara sistem syariah dan konvensional (Huda, 2020). Bank juga disarankan memperkuat fungsi edukatif dalam pelayanan, terutama bagi nasabah baru yang belum familier dengan konsep fikih muamalah (Salim, 2022).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di BSI KCP Subang Otista 2, pelaksanaan proses administrasi dan layanan tabungan haji telah dilaksanakan sesuai prosedur dan prinsip syariah. Proses administrasi dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku,

meliputi pembukaan rekening, setoran awal, hingga integrasi data dengan SISKOHAT Kementerian Agama. Hal ini memastikan setiap calon jamaah memperoleh nomor porsi resmi secara tertib dan transparan (Kementerian Agama RI, 2020).

Dari sisi pelayanan, layanan tabungan haji di BSI KCP Subang Otista 2 meliputi pelayanan informasi, administratif, dan digital. Konsultasi mengenai produk tabungan haji, akad yang digunakan, dan mekanisme pendaftaran dilaksanakan sesuai etika pelayanan syariah yang menekankan kejujuran (*shiddiq*), amanah, dan tanggung jawab (Antonio, 2011).

Penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, yaitu keterbatasan pemahaman sebagian nasabah terhadap prosedur administrasi serta gangguan sistem daring SISKOHAT yang dapat memperlambat verifikasi data (OJK, 2022). Kendala tersebut telah diupayakan penyelesaiannya melalui peningkatan edukasi digital bagi nasabah dan koordinasi dengan Kementerian Agama (Kementerian Agama RI, 2022).

Dari aspek akad, produk tabungan haji di BSI KCP Subang Otista 2 menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* yang sesuai dengan Fatwa DSN-MUI Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan (Dewan Syariah Nasional-MUI, 2000). Akad ini mencerminkan penerapan prinsip *hifzh al-mal* (pemeliharaan harta) dan *hifzh al-din* (pemeliharaan agama) karena menjamin keamanan dana sekaligus memfasilitasi pelaksanaan ibadah haji secara halal dan transparan (Dusuki, 2008).

Dengan demikian, integrasi antara sistem administrasi, pelayanan nasabah, dan penerapan akad syariah di BSI KCP Subang Otista 2 menunjukkan kinerja yang efektif dan berorientasi pada nilai-nilai maqashid syariah dalam pengelolaan dana umat (Chapra, 2008).

4.2 Saran

1. **Peningkatan edukasi nasabah.** BSI KCP Subang Otista 2 disarankan terus menyelenggarakan program edukasi dan pendampingan bagi calon jamaah haji, terutama terkait penggunaan layanan digital seperti aplikasi Byond by BSI, agar transaksi dan pemantauan saldo tabungan haji lebih mudah (Bank Syariah Indonesia, 2022).
2. **Optimalisasi sistem digital dan SISKOHAT.** Koordinasi antara BSI KCP Subang Otista 2 dan Kementerian Agama perlu ditingkatkan untuk menjaga kestabilan sistem SISKOHAT sehingga proses input data berjalan lancar dan kendala teknis saat pendaftaran dapat dikurangi.
3. **Perluasan inovasi layanan syariah.** BSI KCP Subang Otista 2 dapat terus mengembangkan inovasi produk dan layanan syariah yang lebih adaptif terhadap kebutuhan nasabah, seperti fitur pemantauan keberangkatan haji atau simulasi biaya perjalanan, untuk meningkatkan kenyamanan dan transparansi layanan (Zaman, 2019).

4.3 Keterbatasan dan Penelitian Lanjutan

Penelitian ini terbatas pada satu kantor cabang pembantu dengan informan dari pihak bank, yaitu customer service dan pegawai terkait, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke kantor cabang lain. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan nasabah dan pihak Kementerian Agama sebagai informan, serta memperluas lokasi penelitian agar gambaran pelayanan tabungan haji lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qaradawi, Y. (1995). *Fiqh al-muamalat*. Dar al-Taqwa.
- Al-Qur'an dan terjemahnya. (2020). Kementerian Agama RI.
- Amalia, N. (2023). Peran literasi digital dalam peningkatan layanan perbankan syariah di era industri 4.0. *Jurnal Ekonomi Islam Indonesia*, 10(1), 55-70.
- Antonio, M. S. (2011). *Bank syariah: Dari teori ke praktik*. Gema Insani.
- Antonio, M. S. (2019). *Bank syariah: Dari teori ke praktik*. Gema Insani.
- Antonio, M. S. (2020). *Bank syariah: Teori dan praktek*. Gema Insani.
- Ascarya. (2020). *Akad dan produk bank syariah*. Rajawali Pers.
- Aziz, A. (2020a). Sistem administrasi pendaftaran haji di Indonesia: Kajian efektivitas SISKOHAT. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 12(1), 40-52.
- Aziz, A. (2020b). *Sistem informasi haji dan umrah di Indonesia: Studi implementasi SISKOHAT*. Kementerian Agama RI.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Statistik haji dan umrah Indonesia 2022*.
- Baihaqi, A. (2018). *Pelayanan nasabah di bank syariah: Teori dan praktik*. Refika Aditama.
- Bank Indonesia. (2023). *Statistik perbankan syariah 2023*.
- Bank Syariah Indonesia. (2022). *Laporan tahunan Bank Syariah Indonesia 2022*.
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Transformasi digital perbankan syariah di Indonesia*. Divisi Inovasi Digital BSI.
- Bank Syariah Indonesia. (2024). *Laporan keberlanjutan dan kinerja layanan haji BSI 2023*. BSI Press.
- Basri, F. (2023). Kolaborasi pemerintah dan lembaga keuangan syariah dalam pengelolaan dana haji. *Jurnal Keuangan Publik Islam*, 4(1), 88-104.
- Bimo, W. A., & Cahya, T. (2018). Strategi pemasaran tabungan haji dengan akad mudharabah mutlaqah pada PT. Bank Tabungan Negara Syariah (Persero) Tbk. Cabang Bogor. *Moneter: Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 6(2), 63-68.
<https://doi.org/10.32832/moneter.v6i2.2413>
- BSI KCP Subang Otista 2. (2025). *Data lapangan magang*. Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2.
- Chapra, M. U. (2008). *The Islamic vision of development in the light of maqasid al-shariah*. Islamic Research and Training Institute.
- Chapra, M. U. (2019). *The future of economics: An Islamic perspective*. The Islamic Foundation.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Darsono. (2022). Analisis kualitas pelayanan perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 7(2).
- Dewan Syariah Nasional-MUI. (2000). *Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan*.
- Dusuki, A. W. (2008). Understanding the objectives of Islamic banking: A survey of stakeholders' perspectives. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 1(2), 132-148.
- Hasan, Z. (2021). *Shariah governance in Islamic financial institutions*. ISRA International.

- Hassan, M. K., & Lewis, M. K. (2007). *Handbook of Islamic banking*. Edward Elgar.
- Hidayat, M. (2022). Digitalisasi dan efisiensi administrasi di bank syariah. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia*, 7(1), 102-118.
- Huda, M. (2020). *Analisis kepuasan nasabah bank syariah*. Rajawali Pers.
- Kahf, M. (2004). *Islamic economics: What went wrong?* Islamic Research and Training Institute.
- Kahf, M. (2018). *Islamic banking and finance: Principles and practices*. Islamic Research and Training Institute.
- Karim, A. A. (2019). *Ekonomi mikro Islami*. Rajawali Pers.
- Karim, A. A. (2021a). *Bank Islam: Analisis fiqh dan keuangan*. Rajagrafindo Persada.
- Karim, A. A. (2021b). *Ekonomi Islam: Suatu kajian kontemporer*. Gema Insani.
- Kementerian Agama RI. (2020). *Pedoman penyelenggaraan ibadah haji*.
- Kementerian Agama RI. (2022). *Laporan evaluasi sistem SSKOHAT nasional*. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kementerian Agama RI. (2023). *Pedoman penyelenggaraan SSKOHAT 2023*. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kurniawan, R. (2021). Tabungan haji sebagai produk perbankan syariah: Tinjauan fiqh muamalah. *Al-Iqtishad: Jurnal Ekonomi Syariah*, 13(1), 45-58.
- Lubis, A. (2023). Pengaruh layanan digital terhadap kepuasan nasabah BSI. *Jurnal Manajemen Keuangan Islam*, 5(1).
- Mulyana, D. (2022). Inovasi digital dan efisiensi operasional pada perbankan syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Keuangan Islam*, 8(2), 145-159.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Panduan tata kelola perbankan syariah*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Laporan perkembangan keuangan syariah Indonesia*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Laporan keuangan syariah nasional: Transparansi dan akuntabilitas*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Laporan perkembangan perbankan syariah 2023*.
- Rifai, R. (2022). *Sistem pembayaran dan transaksi digital di bank syariah*. Salemba Empat.
- Salim, A. (2022). *Manajemen risiko dalam perbankan syariah*. Elex Media Komputindo.
- Sofyan Syafri, H. (2018). *Akuntansi perbankan syariah*. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Usman, D. H. (2014). *Fikih haji dan umrah: Konsep dan implementasi*. Prenadamedia Group.
- Yeni, I., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Strategi pemasaran tabungan haji di Bank Syariah Indonesia. *Holistic Journal of Management Research*, 8(1), 57-68.
<https://doi.org/10.33019/hjmr.v8i1.4296>
- Yusof, R. (2020). Service quality and customer satisfaction in Islamic banks: A comparative study. *International Journal of Islamic Economics and Finance Studies*, 6(2), 73-89.
- Zaman, A. (2019). Islamic economics as a new paradigm. *Journal of King Abdulaziz University: Islamic Economics*, 32(2), 125-140.
- Zaman, A. (2020). *Islamic economics: Foundations and practices*. IIUM Press.
- Zaman, A. U. (2016). *Islamic economics: Principles and applications*. Karachi University Press.

Zubaidi, A. (2024). *Sinergi bank syariah dan pemerintah dalam penguatan sistem SISKOHAT nasional*. UIN Syarif Hidayatullah Press.