

**TINJAUAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN IBADAH HAJI  
MELALUI SISKOHAT PADA BANK BNI SYARIAH KANTOR  
CABANG BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk menempuh ujian akhir Program Diploma Tiga  
Program Studi Keuangan dan Perbankan STIE EKUITAS

**DEAN RIPANA**

**NPM : B00150088**



**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKUITAS  
BANDUNG**

**2019**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**TINJAUAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN IBADAH HAJI MELALUI  
SISKOHAT PADA BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BANDUNG**

**Dean Ripana**

**B00150099**

**Bandung, 13 Februari 2019**

**Pembimbing**

**(Asep Ghofir Ali, SE.,M.Ag)**

**Mengetahui,**

**Ketua STIE Ekuitas**

**Ketua Program Studi D3**

**Keuangan Dan Perbankan**

**(Dr.rer.nat. M. Fani Cahyandito, SE., M.Sc., CSP)      (Reni Marlina, SE.,MM)**

**Tanggung Jawab Yuridis Ada Pada Penulis**

**PERNYATAAN**  
**PROGRAM DIPLOMA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Tugas Akhir ini adalah hasil asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Ahi Madya, baik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan studi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandung, 13 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Dean

Ripana

**TINJAUAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN IBADAH HAJI  
MELALUI SISKOHAT PADA BANK BNI SYARIAH KANTOR  
CABANG BANDUNG**

**ABSTRAK**

**Oleh : Dean Ripana**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (siskohat) dalam penyelenggaraan pelaksanaan pendaftaran ibadah haji melalui siskohat pada Bank BNI Syariah Bandung.

Data dalam penelitian ini diambil dari hasil wawancara dan pengumpulan data. Jenis data yang diambil adalah data umum. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi data dari pelaksanaan pendaftaran ibadah haji melalui siskohat pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung.

Hasil studi pelaksanaan pendaftaran Ibadah Haji Melalui Siskohat pada Bank BNI Syariah Cabang Bandung. Tim layanan Bank BNI Syariah Cabang Bandung menawarkan produk kepada calon nasabah dan membentuk pemahaman calon nasabah terhadap produk yang ditawarkan sehingga mereka tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh Bank BNI Syariah Cabang Bandung.

**Kata Kunci : Bank Syariah, Ibadah Haji, Siskohat.**

*REVIEW OF THE IMPLEMENTATION OF THE HAJJ APPLICATION  
THROUGH SISKOHAT AT BNI BANK SYARIAH BRANCH OFFICE  
BANDUNG  
ABSTRACT*

**By : Dean Ripana**

*This study purpose is to determine is to determine the application of Information Systems and Integrated Hajj Computerization (Siskohat) in the implementation of the Hajj registration through Siskohat at Bank BNI Syariah Branch Office Bandung.*

*The data in this study were taken from the results of interviews and data collection. The type of data taken is general data. The data analysis technique used in this study is descriptive analysis method. This research was conducted by evaluating data from the implementation of the pilgrimage registration through siskohat at Bank BNI Syariah Branch Office Bandung.*

*The result of the study of the registration of Hajj through Siskohat at Bank BNI Syariah Bandung Branch. The Bank BNI Syariah Bandung service team offers products to prospective customers and shapes the understanding of prospective customers on the products offered so that they are interested in the products offered by Bank BNI Syariah Branch Office Bandung.*

***Keyword : Syariah Bank, Hajj, Siskohat.***

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam melaksanakan Tugas Akhir dengan baik dan dengan tepat waktu. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III bidang studi Keuangan dan Perbankan di STIE Ekuitas Bandung. Dalam penyusunan Tugas Akhir penulis mengangkat judul tentang **“TINJAUAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN IBADAH HAJI MELALUI SISKOHAT PADA BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BANDUNG”**

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada orang tua saya yang senantiasa mendoakan, membesarkan, mendidik dan memberikan kasih sayang yang tidak ternilai harganya kepada penulis dan Asep Ghofir Ali, SE., M.Ag. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, pengarahan serta saran kepada penulis sampai selesainya Tugas Akhir ini, disertai dengan rasa hormat kepada :

1. Dr.rer.nat. M. Fani Cahyandito, SE., M.Sc., CSP, selaku Ketua STIE Ekuitas Bandung.
2. Dr. Ir. Dani Dagustani, MM, selaku Wakil Ketua I STIE Ekuitas.

3. Dr. H. Herry Achmad Buchori, SE., MM, selaku Wakil Ketua II STIE Ekuitas.
4. Dr. Sudi Rahayu, SE., MM, selaku Wakil Ketua III STIE Ekuitas.
5. Reni Marlina, SE., MM, selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.
6. Susinah Kuntadi, ST., MM, selaku Sekretaris Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan
7. Tb. Faisal Fahmi, S.Pd selaku wali dosen Keuangan dan Perbankan 3 2015
8. Seluruh Dosen Pengajar STIE Ekuitas Bandung yang telah membantu selama perkuliahan dan membekali ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis serta segenap staff akademis STIE Ekuitas atas bantuan dan informasi selama masa perkuliahan maupun dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Untuk keluarga tercinta yang telah mendukung saya dalam segala bentuk apapun. Terutama dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Untuk teman-teman Keuangan dan Perbankan angkatan 2014 dan 2015 yang telah memberikan semangat atas penulisan Tugas Akhir ini.
11. Sahabat-sahabat dekat penulis yaitu Nadia Utami, Ria Putri, Mutia Ananda, Ira Nur Annisa, Ami Lestari dan Naufal Mindara yang telah memberikan dukungan, do'a dan semangatnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Teman-teman seperjuangan yang sama sama menyelesaikan Tugas Akhir Ini yaitu Ria Putri Pamungkas, Nadia Utami, Laesa, Via Okta dan Habi sehingga dapat menyelesaikan Tugas akhir ini dengan mudah dan cepat.

13. Seluruh Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung untuk bimbingannya baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan bantuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terimakasih atas dukungan dan bantuannya.

Bandung, 13 Februari 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Studi .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Studi.....	6
1.4 Kegunaan Studi.....	6
1.5 Metode Studi.....	7
1.6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Studi .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Umum Bank Syariah .....	9

2.1.1	Sejarah Perbankan Syariah .....	9
2.1.2	Pengertian Bank Syariah .....	11
2.1.3	Dasar Hukum Islam .....	12
2.1.4	Asas, Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah .....	13
2.1.5	Jenis dan Kegiatan Umum Bank Syariah .....	15
2.2	Tinjauan Jasa .....	18
2.2.1	Pengertian Jasa .....	18
2.2.2	Ciri – Ciri Jasa .....	20
2.2.3	Karakteristik Jasa.....	21
2.2.4	Jenis Jenis Jasa.....	22
2.3	Tinjauan Umum Tentang Siskohat .....	24
2.3.1	Pengertian Siskohat .....	24
2.3.2	Fungsi dan Manfaat Siskohat .....	25
<b>BAB III</b>	<b>OBJEK STUDI .....</b>	<b>25</b>
3.1	Sejarah Singkat Bank BNI Syariah .....	25
3.2	Visi dan Misi Bank BNI Syariah.....	26
3.3	Logo Bank BNI Syariah .....	27
3.4	Budaya Kerja Bank BNI Syariah.....	28
3.5	Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung.....	29
3.6	Produk Dan Layanan Dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung	31

3.7	Siskohat Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung .....	41
<b>BAB IV HASIL STUDI DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
4.1	Prosedur Pelaksanaan Pendaftaran Ibadah Haji Melalui Siskohat Di Bank BNI Syariah .....	48
4.2	Faktor Apa Saja Yang Mendukung Kelancaran/Kesuksesan Siskohat? .	50
4.3	Kendala dan cara mengatasi dari pelaksanaan pendaftaran ibadah haji melalui siskohat di BNI Syariah.....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>61</b>
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran .....	62

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

#### **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Bank BNI Syariah.....	27
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung ...	30
Gambar 3.3 Proses Penyelenggaraan Ibadah Haji.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> : Surat Keputusan Pembimbing.....	64
<b>Lampiran 2</b> : Formulir Pengajuan Tugas Akhir.....	65
<b>Lampiran 3</b> : <i>Job Description</i> Bank BNI Syariah.....	66
<b>Lampiran 4</b> : <i>Fotocopy</i> Kartu Bimbingan.....	67

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Studi**

SISKOHAT merupakan kependekan dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Sistem ini dibuat untuk membantu dan memudahkan pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Agama untuk menyelenggarakan pemberangkatan jemaah haji ke tanah suci setiap tahunnya. Momentum sejarah dimulainya penggunaan media komputer ini dipicu oleh adanya kesulitan pemerintah dalam mendata dan menginformasikan jemaah haji yang wafat akibat peristiwa *Musa'iem* pada tahun 1990. Kecelakaan yang terjadi di Arab Saudi tersebut menewaskan 631 jemaah haji Indonesia. Lalu pada tahun 1995, terjadi kelebihan kuota calon Jemaah haji di Indonesia untuk pertama kalinya, sehingga diberlakukan sistem daftar tunggu bagi calon jemaah haji.

Mungkin banyak orang yang tidak mengetahui apa itu Siskohat. Inilah gambaran singkat tentang Siskohat yang dibangun pasca peristiwa musibah wafatnya ratusan jemaah haji di terowongan Mina di tahun 1990-an. Kini Siskohat mengalami pengembangan baik pada aspek pencatatan keuangan atas pendaftaran, pelunasan dan pembatalan haji. Bukan hanya itu saja, berintegrasi dengan penerbangan haji kaitannya pembentukan pra manifest, perbankan dalam hal mutasi keuangan dan pastinya dengan seluruh bidang haji provinsi, kabupaten dan kota.

Banyak yang sudah dilakukan oleh sistem ini, termasuk percepatan pengurusan visa yang diterapkan Arab Saudi melalui e-haji. Banyak negara yang melakukan kajian dan studinya untuk mempelajari mekanisme dan cara kerja sistem ini untuk menjadi bahan perbaikan penyelenggaraan haji di negaranya masing-masing, sebut saja Mesir, Malaysia, dan Brunai Darussalam. Bahkan sistem ini pernah diminta dan dipakai Komisi Pemilihan Umum (KPU) dalam pemilihan umum 1999 berbasis teknologi dalam penghitungan hasil dan rekapitulasi suara saat itu. (sumber:<https://haji.kemenag.go.id/v3/content/siskohat-gen-2-lebih-mempermudah-akses-dan-layanan-haji>).

Dulunya, operasional penyelenggaraan ibadah haji sampai tahun 1990-an masih sangat sederhana. Pemerintah melakukan pelayanan kepada jemaah haji, baik di Tanah Air maupun saat pengurusan di Tanah Suci masih menggunakan mesin ketik, mesin stensil, tulisan tangan, foto copy dan kalkulator untuk menghitung data dan informasi, lembar demi lembaran administrasi dan dokumen terkait dengan haji dilakukan manual.

Semuanya diurus manual seperti antara lain, saat perhitungan dan perebutan kuota haji nasional, pengisian formulir SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) untuk pendaftaran haji di kabupaten kota, masa pelunasan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) pada Bank Penerima Setoran (BPS), pengurusan dan penyelesaian paspor maupun visa haji, penyusunan *pra manifest* kloter dan *manifest* penerbangan, *boarding pass* maupun *ticketing*. Juga pembuatan tanda terima dan tanda pengenalan jemaah, Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) haji embarkasi saat akan diberangkatkan, dan lainnya.

(sumber: <https://news.detik.com/berita/4149180/mengenal-siskohat-sistem-besar-di-balik-penyelenggaraan-haji>)

Lalu muncul lah gagasan untuk membentuk sistem terkomputerisasi. Itulah benih Siskohat. Merujuk data dan penjelasan di situs Kemenag, Siskohat merupakan media Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), ini adalah bukan satuan kerja, lebih tepatnya adalah alat pendukung kerja. Setiap terkait dengan koneksi jaringan dan data haji di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) akan memanfaatkan fasilitas teknologi ini. Pendaftaran, pembatalan, pelunasan dan terkait dengan haji akan memberdayakan sistem ini untuk validitas data. (sumber: <https://news.detik.com/berita/4149180/mengenal-siskohat-sistem-besar-di-balik-penyelenggaraan-haji>)

Dengan bantuan Siskohat, masyarakat kini lebih mudah untuk mengecek daftar tunggu haji. Mereka tidak lagi harus mendatangi kantor Kementerian Agama atau kantor penyelenggara haji. Cukup dengan membuka situs informasi keberangkatan haji, calon jemaah bisa melihat namanya ada di urutan ke berapa dari daftar tunggu keberangkatan. Cara mengecek daftar tunggu haji dengan sistem *online* adalah dengan membuka alamat Kementerian Agama yakni [www.haji.kemenag.go.id](http://www.haji.kemenag.go.id), kemudian pilihlah menu 'basis data', kemudian ketikkan nomor porsi yang dimiliki oleh jemaah haji, dan terakhir tekan tombol 'cari'. Daftar tunggu haji bisa dilihat pada halaman tersebut setelah data riwayat calon jemaah haji.

Penjelasan yang diberikan dalam bentuk perkiraan tahun keberangkatan (tahun hijriyah) dan urutan antrian provinsi dan kabupaten. Pada menu basis data ini, kita juga bisa membaca tabel daftar tunggu yang diurutkan berdasarkan nama

provinsi/kabupaten/kota, lengkap dengan kuota yang diberikan, daftar tunggu sampai tahun berapa, dan jumlah total pendaftar. Misalnya kita melihat kabupaten Wajoyang daftar tunggunya sudah mencapai tahun 2041. Hal ini berarti jika penduduk di sana mendaftar haji sekarang, maka akan diberangkatkan pada tahun 2041. (sumber: <https://umroh.travel/daftar-tunggu-haji/>)

Arab Saudi merilis total jumlah jamaah yang telah melaksanakan ibadah haji dalam 24 tahun terakhir. *General Authority for Statistics* (Gastat) mengatakan Arab Saudi telah melayani 52.683.893 orang jamaah dalam pelaksanaan haji sejak 1995.

Data tersebut tercantum dalam sebuah laporan yang diperoleh *Daily Trust*, terkait angka-angka statistik pelaksanaan haji. Dilansir di laman berita tersebut, Senin (27/8), total jamaah sejak 1995 (1416H) hingga tahun 2016 (1437H) yakni 47.960.096 orang.

Dengan rincian total jamaah dari dalam negeri Saudi yakni sebanyak 16.027.649 orang. Sementara dari luar negeri sebanyak 31.932.447 orang. Pada tahun 2017, total jamaah haji sebanyak 2.352.122 orang, sementara tahun 2018 yakni 2.371.675 orang. Jumlah jamaah haji Saudi meningkat tahun ini. Menurut *General Authority of Statistics* (Gastat), total jamaah dari dalam negeri Arab Saudi mencapai 612.953 orang. Sebanyak 211.736 orang adalah penduduk asli Saudi dan 401.217 orang non-Saudi.

Terjadi peningkatan jumlah jamaah sebanyak 19.553 orang pada 2018 dari tahun sebelumnya. Total jamaah pria tercatat lebih tinggi dibandingkan

perempuan. Sementara jumlah jamaah tertinggi tercatat pada 2012 sebanyak 3.161.573 orang.

Sementara jumlah terendah pada 1998 dengan total 1.831.998 orang, terdiri dari 775.268 jamaah domestik dan 1.056.730 jamaah luar negeri. Data tersebut diperoleh dari perhitungan statistik, pengawasan teknis dan regulasi dari Sektor Informasi dan Statistik Saudi. . (sumber: <https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/18/08/28/pe69h6366-saudi-rilis-jumlah-jamaah-haji-selama-24-tahun-terakhir>).

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengamati pelaksanaan siskohat yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung dan menuliskannya dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“TINJAUAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN IBADAH HAJI MELALUI SSKOHAT PADA BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BANDUNG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penulis diatas, maka penulis akan membatasi masalah dalam pembahasannya, diantaranya:

1. Bagaimana prosedur pelaksanaan pendaftaran ibadah haji melalui siskohat di Bank BNI Syariah ?
2. Faktor apa saja yang mendukung kelancaran/kesuksesan siskohat?
3. Apa kendala dan cara mengatasi dari pelaksanaan pendaftaran ibadah haji melalui siskohat di BNI Syariah?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Studi**

Mengacu pada permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelaksanaan pendaftaran ibadah haji melalui siskohat.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung kelancaran/kesuksesan siskohat
3. Untuk mengetahui apa kendala yang dihadapi dalam melakukan pelaksanaan pendaftaran ibadah haji melalui siskohat dan cara mengatasinya.

### **1.4 Kegunaan Studi**

Hasil dari studi ini diharapkan berguna bagi pihak-pihak sebagai berikut :

#### **1. Bagi Penulis**

Sebagai salah satu syarat untuk menempuh Ujian Akhir Program Diploma III Studi Keuangan Perbankan STIE Ekuitas, selain itu dapat memberikan gambaran nyata mengenai Praktik Kerja Lapangan sebagai realisasi dari teori-teori yang didapat selama masa perkuliahan, yang secara otomatis dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi bekal pengalaman untuk dunia kerja yang sesungguhnya.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Semoga menjadi sumbangan pemikiran dan masukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam perbaikan system yang digunakan dan semoga dapat mempermudah dan memperlancar proses kerja.

### 3. Bagi Institusi Pendidikan STIE Ekuitas

Laporan Tugas Akhir ini menjadi tambahan referensi ilmu pengetahuan khususnya dalam pelaksanaan siskohat pada perbankan syariah.

### 4. Bagi masyarakat

Laporan Tugas Akhir ini semoga dapat memberikan wawasan terhadap masyarakat luas agar lebih memahami perbankan syariah khususnya dalam pelaksanaan siskohat, yang dapat menjadi referensi yang relevan untuk penelitian lainnya.

## 1.5 Metode Studi

Dalam melakukan studi, metode yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu mencari, mengumpulkan, mencatat, dan melaporkan hasil studi. Sedangkan teknik studi yang digunakan adalah:

### 1. Praktik Kerja Lapangan (*Field Research*)

Penulis melakukan peninjauan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dari sumber yang dapat dipercaya.

Untuk mendapatkan data-data tersebut langkah-langkah yang digunakan meliputi:

- 1) Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti di lokasi penelitian.
- 2) Wawancara (*interview*), yaitu penulis melakukan pengumpulan data berupa informasi secara lisan melalui sebuah percakapan dengan pihak-pihak yang bersangkutan di lapangan.

### 2. Studi kepustakaan (*Library Research*)

Penulis melakukan pengumpulan data yang relevan berdasarkan buku-buku dan literature-literatur yang berkaitan dengan topik permasalahan.

## **1.6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Studi**

### **1.6.1 Waktu Pelaksanaan Studi**

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 25 (dua puluh lima) hari kerja dimulai pada tanggal 26 Maret 2018 sampai dengan 14 Mei 2018

Adapun jadwal Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu sebagai berikut:

Hari Praktik Kerja : Senin – Jumat

Istirahat : 07.30 – 17.00

Hari Libur : Sabtu – Minggu

### **1.6.2 Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Lokasi penulis melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Buah Batu Bandung yang terletak di jalan Buah Batu No. 157 C, Telepon (022) 7314546; 7323142; 7323143; Fax. (022) 7323141 Bandung 40265

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Umum Bank Syariah**

##### **2.1.1 Sejarah Perbankan Syariah**

Upaya awal penerapan sistem *profit and loss sharing* tercatat di Pakistan dan Malaysia sekitar tahun 1940-an, yaitu adanya upaya mengelola dana jamaah haji secara non konvensional. Namun demikian sejarah perbankan syariah pertama kali berlangsung di Kairo, Mesir dengan didirikannya *Islamic Rural Bank* pada tahun 1963.

Kemudian Bank Islam pertama yang bersifat swasta adalah *Dubai Islamic Bank* yang didirikan pada tahun 1975 oleh sekelompok usahawan muslim dari berbagai negara. (sumber: <http://forumekonomisyariah45.blogspot.com/2013/01/sejarah-perbankan-syariah.html>)

Perkembangan bank syariah secara internasional dimulai dengan adanya Sidang Menteri Luar Negeri yang diselenggarakan oleh Organisasi Konferensi Islam (OKI) di Karachi, Pakistan pada Desember 1970.

Perkembangan berikutnya adalah mulai meningkatnya minat bank-bank konvensional barat untuk membuka layanan syariah melalui *Islamic window*. Dengan demikian, setelah melihat keunggulan dari sistem perbankan Islam dan besarnya prospek pengembangan perbankan Islam, mereka mulai menyediakan jasa keuangan syariah.

Pada saat dilakukan konferensi internasional mengenai ekonomi sumber keuangan Islami yang ke-6 di Jakarta pada November 2005, konferensi tersebut menghasilkan beberapa rekomendasi terkait dengan pengembangan perbankan syariah, diantaranya:

1. Negara-negara Islam menetapkan kebijakan pengembangannya berdasarkan pada nilai-nilai Islam yang berkesinambungan.
2. Negara-negara Islam diminta untuk membuat konsep mendukung pengembangan *musyarakah* dan *mudharabah* termasuk mendapat perlakuan sama dalam perpajakan dan penegakan hukum.
3. Sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan pengetahuan tentang ekonomi Islam sangat penting dalam mengembangkan lembaga keuangan Islam.
4. Universitas Islam, lembaga pendidikan dan perusahaan dihimbau untuk mendirikan perusahaan yang dapat menerbitkan buku dan materi pelatihan yang dapat diterima secara umum oleh kalangan akademik dan profesional.
5. *Islamic Development Bank* secara kelembagaan telah bekerja sama dengan berbagai bank sentral, termasuk Bank Indonesia dan juga organisasi internasional lain.

Perbankan syariah secara global tumbuh dengan kecepatan 10-15% per tahun, dan menunjukkan tanda-tanda pertumbuhan yang konsisten pada masa depan. Laporan dari *International Association of Islamic Banks* dan analisis Prof. Khursid Ahmad menyebutkan bahwa hingga tahun 1999 telah terdapat lebih dari 200 lembaga keuangan Islam yang beroperasi di seluruh dunia, yaitu di negara-

negara dengan mayoritas penduduk muslim serta negara-negara lainnya di Eropa, Australia, maupun Amerika. Diperkirakan terdapat lebih dari AS\$ 822.000.000.000 aset di seluruh dunia yang dikelola sesuai prinsip-prinsip syariah, menurut analisis majalah *The Economist*. Ini mencakup kira-kira 0,5% dari total estimasi aset dunia pada tahun 2005. Analisis Perusahaan Induk CIMB Group menyatakan bahwa keuangan syariah adalah segmen yang paling cepat tumbuh dalam sistem keuangan global, dan penjualan obligasi syariah diperkirakan meningkat 24 persen hingga mencapai AS\$ 25 miliar pada 2010.

Secara kelembagaan bank syariah pertama kali yang berdiri di Indonesia adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, kemudian baru menyusul bank-bank lain yang membuka jendela syariah.

Perkembangan Bank Umum Syariah mengalami perkembangan yang cukup signifikan pasca Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, sebagaimana terlihat dalam statistik yang diterbitkan oleh OJK.

(sumber: <https://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>)

### **2.1.2 Pengertian Bank Syariah**

Bank Syariah merupakan lembaga perbankan yang dijalankan dengan prinsip syariah. Dalam seitan aktivitas usahanya, bank syariah selalu menggunakan hukum-hukum Islam yang tercantum dalam *Al-Qur'an* dan *Hadist*. Berbeda dengan bank konvensional yang mengandalkan sistem bunga, bank syariah lebih mengutamakan sistem bagi hasil, sistem sewa, dan sistem jual beli

yang tidak menggunakan sistem *riba* sama sekali. (sumber: <https://pengertiandefinisi.com/pengertian-bank-syariah-beserta-fungsinya/>)

Menurut Scahik, pengertian bank syariah adalah suatu bentuk dari bank modern yang berlandaskan hukum-hukum agama Islam, yang dikembangkan pada abad pertengahan Islam dengan jalan menggunakan konsep bagi hasil dan bagi resiko sebagai sistem utama dan menghapuskan sistem keuangan yang dilandasi dengan anggapan kepastian keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

### 2.1.3 Dasar Hukum Islam

Perbankan syariah menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan pada dasar hokum Islam yang tercantum pada :

1. Firman Allah *QS Al-Baqarah* Ayat 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ  
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ  
اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ  
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا  
خَالِدُونَ

Artinya : Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran

(tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

2. Firman Allah *QS Ar-Rum* Ayat 39

وَمَا آتَيْتُم مِّن رَّبِّ الْيَبُوتِ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا  
آتَيْتُم مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ﴿٣٩﴾

Artinya : Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).

#### 2.1.4 Asas, Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, asas, tujuan dan fungsi perbankan syariah dijelaskan pada BAB II sebagai berikut:

1. Asas

Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian.

2. Tujuan

Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

3. Fungsi

- a. Bank Syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- b. Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga *Baitul Mal*, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
- c. Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari *wakaf* uang dan menyalurkannya kepada pengelola *wakaf* (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi *wakaf* (*wakif*).
- d. Pelaksanaan fungsi sosial sebagaimana dimaksud pada peraturan ayat (2) dan ayat (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 2.1.5 Jenis dan Kegiatan Umum Bank Syariah

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan Syariah sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang RI No. 21 Tahun 2008 Pasal 19. Menurut Pasal 10 Kegiatan Bank Umum Bank Syariah meliputi;

- a. Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan atau dalam bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
- b. Melakukan penghimpunan dana dalam bentuk investasi berupa tabungan, deposito, atau dalam bentuk yang lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
- c. Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad *mudharabah*, akad *musyarakah*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
- d. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *murabahah*, akad *salam* akad *isthisna*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
- e. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *qard* atau akad lain lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
- f. Menyalurkan pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak berdasarkan akad *ijarah* dan/atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah

- g. Melakukan pengambilalihan utang berdasarkan akad hawalah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
- h. Melakukan usaha kartu debit dan/atau kartu pembiayaan berdasarkan prinsip syariah
- i. Membeli, menjual, atau menjamin atas resiko sendiri surat berharga pihak ke-tiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan prinsip syariah, antara lain, seperti akad *ijarah*, *musyarakah*, *mudharabah*, *murabahah*, *kafalah*, *hawalah*.
- j. Membeli surat berharga berdasarkan prinsip syariah yang diterbitkan oleh pemerintah dan/atau Bank Indonesia
- k. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan pihak ketiga atau antar pihak ketiga berdasarkan prinsip syariah
- l. Melakukan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu akad yang berdasarkan prinsip syariah
- m. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga berdasarkan prinsip syariah
- n. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah berdasarkan prinsip syariah
- o. Melakukan fungsi sebagai wali amanat berdasarkan akad *wakalah*
- p. Melakukan fasilitas *letter of credit* atau bank garansi berdasarkan prinsip syariah, dan

- q. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan dibidang perbankan dan di bidang sosial sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Selain melakukan kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19

ayat (1), Bank Umum Syariah dapat pula:

- a. Melakukan kegiatan valuta asing berdasarkan prinsip syariah.
- b. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada Bank Umum Syariah atau lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.
- c. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan Pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya.
- d. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pension berdasarkan Prinsip Syariah.
- e. Melakukan kegiatan dalam pasar modal sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal.
- f. Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka pendek berdasarkan prinsip syariah, baik secara langsung maupun tidak lamhsumh melalui pasar uang.
- g. Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga panjang berdasarkan prinsip syariah, baik secara langsung maupun tidak lamhsumh melalui pasar modal, dan

- h. Menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha Bank Umum Syariah lainnya yang berdasarkan prinsip syariah.

## **2.2 Tinjauan Jasa**

### **2.2.1 Pengertian Jasa**

Menurut Kotler dan Keller (2012: 214) jasa (*service*) “*Any activity or performance that one party can offer another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or not be tied to a physical product*”. Dari maksud diatas dapat diketahui jasa adalah setiap aktivitas, manfaat atau performance yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terkait maupun tidak dengan produk fisik.

Menurut Fandy Tjiptono (2014:26) mengemukakan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu

Menurut Rambat Lupiyoadi (2013:5) definisi jasa: “Jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan akan masalah yang dihadapi konsumen”.

Menurut Adrian Payne (2012: 134) jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangible yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa memiliki atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik.

Menurut Zeithaml (2013:3) Jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada saat bersamaan, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) yang secara prinsip tidak berwujud pada pembeli pertamanya.

Christian Gronross (2012:203) mendefinisikan jasa sebagai sebuah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sedangkan Menurut Phillip Kotler, jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. (sumber: <http://irwansahaja.blogspot.com/2013/05/pengertian-jasa-karakteristik-jasa-dan.html>)

### 2.2.2 Ciri – Ciri Jasa

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
- Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.
- Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
- Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Kategori penawaran dapat dibedakan menjadi lima macam, antara lain:

#### 1. Barang berwujud *murni (pure tangible good)*.

Penawaran semata-mata hanya terdiri atas produk fisik. Pada produk ini sama sekali tidak melekat jasa pelayanan. Contohnya sabun , pasta gigi, sampo dan lain-lain.

#### 2. Barang berwujud dengan jasa pendukung (*tangible good with accompanying services*).

Barang berwujud dengan jasa pendukung merupakan tawaran terdiri atas tawaran barang berwujud diikuti oleh satu atau beberapa jenis jasa untuk meningkatkan daya tarik konsumen. Contohnya penjual mobil memberikan jaminan atau garansi, misalnya satu tahun gratis service kerusakan.

#### 3. Jasa campuran (*Hybrid*).

Jasa campuran merupakan penawaran barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Contohnya makanan ditawarkan di restoran disertai pelayanan yang mengesankan.

**4. Jasa pokok disertai barang-barang dan jasa tambahan (*major service with accompanying minor goods and service*).**

Penawaran terdiri atas suatu jasa pokok bersama-sama dengan jasa tambahan (pelengkap) dan atau barang-barang pendukung. Contohnya penumpang pesawat yang membeli jasa angkutan (transportasi) selama menempuh perjalanan ada beberapa produk fisik yang terlibat seperti makanan, koran dan lain- lain.

**5. Jasa murni (*pure service*).**

Jasa murni merupakan tawaran hanya berupa jasa. Contoh : panti pijat, konsultasi psikologis dan lain-lain.

(sumber: <https://forum.teropong.id/2017/07/17/pengertian-jasa-ciri-ciri-karakteristik-jenis-jenis-dan-contohnya/>)

**2.2.3 Karakteristik Jasa**

1. Tidak berwujud

Konsumen tidak dapat melihat, mencium, meraba, mendengar, merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya.

2. Tidak terpisahkan

Jasa tidak bisa dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan jasa yang menghasilkannya. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan.

3. Bervariasi

Jasa yang diberikan sering berubah-ubah tergantung dari siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana penyajian jasa tersebut dilakukan.

4. Mudah musnah

Jasa tidak bisa disimpan atau mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang.

5. Tidak dapat disimpan dan dikonsumsi saat dihasilkan

6. Bergantung pada waktu (dimanfaatkan pada waktu tertentu)

7. Bergantung pada tempat

8. Konsumen terlibat dalam proses produksi jasa

9. Perubahan pada konsep kemanfaatan berate perubahan proses produksi (sumber: buku catatan kuliah)

#### **2.2.4 Jenis Jenis Jasa**

Secara garis besar jenis-jenis jasa dapat diklasifikasikan menjadi beberapa macam, yaitu:

1. Usaha Rumah Tangga

Jenis jasa ini mencakup banyak hal yang ada didalam rumah tangga. Misalnya perawatan kebun, perbaikan rumah, air minum, reparasi alat-alat rumah tangga, pembersihan rumah dll.

2. Perumahan

Jenis jasa ini melingkupi penyewaan sebuah kamar hotel (penginapan), apartemen dll.

3. Hiburan atau Rekreasi

Jenis jasa ini antara lain penyewaan alat-alay yang berkaitan dengan hiburan, atau penyewaan tempat untuk melakukan kegiatan hiburan.

4. Perawatan Pribadi

Contoh jasa jenis ini adalah perawatan kecantikan, pijit, salon dll.

5. Kesehatan

Jenis jasa ini termasuk jasa yang penting, contohnya adalah perawatan dirumah sakit, bidan dll.

6. Bisnis

Meliputi jasa akuntan, konsultan dll.

7. Komunikasi

Misalnya warnet, wartel pengiriman fax dll.

8. Transportasi

Jenis jasa ini masih amat sangat digunakan sampai saat ini, contohnya takasi, angkutan umum, bus umum, travel dll.

9. Jasa Keuangan

Misalnya leasing, pajak, pinjaman dll.

10. Pendidikan

Contoh dari jasa jenis ini antara lain guru privat, guru les, guru ngaji

dll.(sumber:<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2015/08/jenis-jenis-jasa-dan-karakteristik-jasa-lengkap.html>)

## **2.3 Tinjauan Umum Tentang Siskohat**

### **2.3.1 Pengertian Siskohat**

Siskohat merupakan kependekan dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Sistem ini dibuat untuk membantu dan memudahkan pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Agama untuk menyelenggarakan pemberangkatan jemaah haji ke tanah suci setiap tahunnya. Momentum sejarah dimulainya penggunaan media komputer ini dipicu oleh adanya kesulitan pemerintah dalam mendata dan menginformasikan jemaah haji yang wafat akibat peristiwa *Musa'iem* pada tahun 1990. Kecelakaan yang terjadi di Arab Saudi tersebut menewaskan 631 jemaah haji Indonesia. Lalu pada tahun 1995, terjadi kelebihan kuota calon Jemaah haji di Indonesia untuk pertama kalinya, sehingga diberlakukan sistem daftar tunggu bagi calon jemaah haji.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) merupakan media Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), ini adalah bukan satuan kerja, lebih tepatnya adalah alat pendukung kerja. Setiap terkait dengan koneksi jaringan dan data haji di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) akan memanfaatkan fasilitas teknologi ini. Pendaftaran, pembatalan, pelunasan dan terkait dengan haji niscaya akan memberdayakannya untuk validitas data.

Mungkin banyak orang yang tidak mengetahui apa itu Siskohat. Inilah gambaran singkat tentang Siskohat yang dibangun pasca peristiwa musibah wafatnya ratusan jemaah haji di terowongan Mina di tahun 1990-an. Kini Siskohat mengalami pengembangan, baik pada aspek pencatatan keuangan atas

pendaftaran, pelunasan dan pembatalan haji. Bukan hanya itu saja, berintegrasi dengan penerbangan haji kaitannya pembentukan pra manifest, perbankan dalam hal mutasi keuangan dan pastinya dengan seluruh bidang haji provinsi, kabupaten dan kota.

Banyak sudah yang dilakukan sistem ini, termasuk percepatan pengurusan visa yang diterapkan Arab Saudi melalui e-haji. Banyak negara yang melakukan kajian dan studinya untuk mempelajari mekanisme dan cara kerja sistem ini untuk menjadi bahan perbaikan penyelenggaraan haji di negaranya masing-masing, sebut saja Mesir, Malaysia, dan Brunai Darussalam. Bahkan sistem ini pernah diminta dan dipakai Komisi Pemilihan Umum (KPU) dalam pemilihan umum 1999 berbasis teknologi dalam penghitungan hasil dan rekapitulasi suara saat itu. (sumber:<https://haji.kemenag.go.id/v3/content/siskohat-gen-2-lebih-mempermudah-akses-dan-layanan-haji>)

### **2.3.2 Fungsi dan Manfaat Siskohat**

#### **a. Fungsi**

1. Pelaksanaan pengelolaan sistem jaringan
2. Pelaksanaan pengembangan database haji (jumlah jamaah, usia jamaah, jenis kelamin, pekerjaan jamaah, masa tunggu jamaah, status dan lainnya)
3. Pelaksanaan pelayanan haji

#### **b. Manfaat**

Beberapa manfaat dengan adanya sistem informasi dan komputerisasi Haji Terpadu (siskohat) antara lain:

1. Secara *real-time* dapat langsung dihitung jumlah setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH)
2. Pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun nonstop
3. Menyimpan database lengkap seluruh jemaah haji secara terstruktur
4. kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jemaah haji kepada publik sejak masa pendaftaran sampai masa pemberangkatan, operasional di Arab Saudi hingga kepulangan kembali ke daerah asal di tanah air.

## **BAB III**

### **OBJEK STUDI**

#### **3.1 Sejarah Singkat Bank BNI Syariah**

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah yang mana dengan adanya kejadian krisis moneter tersebut perbankan syariah masih tetap bertahan bahkan sampai saat ini. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang RI No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channeling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang terbesar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, Unit Usaha Syariah (UUS) BNI tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS (Dewan Pengawas Syariah) sehingga telah memenuhi aturan syariah.

(sumber: <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>)

Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksanakan pada tanggal 19 juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah juga semakin meningkat.

Sampai dengan juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 *Payment Point*. BNI Syariah telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. (sumber: <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>)

### **3.2 Visi dan Misi Bank BNI Syariah**

#### **1. Visi Bank BNI Syariah**

“Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”.

#### **2. Misi**

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.

- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

### 3.3 Logo Bank BNI Syariah



**Gambar 3. 1**  
**Logo Bank BNI Syariah**  
Sumber :Bank BNI Syariah

#### 1. Huruf BNI

Huruf “BNI” dalam logo baru Bank Negara Indonesia ini berwarna turquoise. Rona ini menunjukkan otoritas, kekuatan, kekokohan, keunikan, dan gambaran nan lebih modern. Huruf “BNI” dibuat secara spesifik buat menghasilkan struktur nan orisinal dan unik.

#### 2. Simbol “46”

Angka “46” dalam logo Bank Negara Indonesia merupakan sebuah simbolisasi dari tanggal berdirinya Bank Negara Indonesia (BNI). Angka itu pun sekaligus menunjukkan bahwa Bank Negara Indonesia merupakan bank

nasional pertama di Indonesia. Dalam logo baru bank Negara Indonesia ini, angka “46” diposisikan secara diagonal dan menembus kotak berwarna jingga. Hal ini menggambarkan Bank Negara Indonesia nan baru dan modern.

### 3. Palet Warna

Warna korporat pun mengalami desain ulang, tapi tetap mempertahankan rona lama, yakni turquoise dan jingga. Rona turquoise nan dipakai dalam logo baru ini lebih gelap. Rona ini menunjukkan gambaran nan lebih stabil dan kokoh. Sementara itu, rona jingga nan baru terlihat lebih cerah dan kuat. Rona ini menunjukkan gambaran nan lebih percaya diri dan segar.

Angka “46” dan kata “BNI” pada logo nan baru menunjukkan tampilan Bank Negara Indonesia nan modern dan dinamis. Sementara itu, pemakaian rona korporat baru lebih mencerminkan kekuatan bukti diri tersebut. Logo baru Bank Negara Indonesia akan membantu bank berstatus BUMN ini dalam melakukan diferensiasi di pasar perbankan. Diferensiasi ini dilakukan melalui bukti diri nan unik, segar, dan modern.

## **3.4 Budaya Kerja Bank BNI Syariah**

### 1. AMANAH

Menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal. Contoh dari perilaku amanah adalah sebagai berikut :

- 1) Profesional dalam menjalankan tugas.
- 2) Memegang teguh komitmen dan bertanggung jawab.
- 3) Jujur, adil dan dapat dipercaya.
- 4) Menjadi teladan yang baik bagi lingkungan.

## 2. JAMAAH

Bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban. Contoh dari perilaku jamaah adalah sebagai berikut :

- 1) Bekerjasama secara rasional dan sistematis.
- 2) Saling mengingatkan dengan santun.
- 3) Bekerjasama dalam kepemimpinan yang efektif.

### **3.5 Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung**

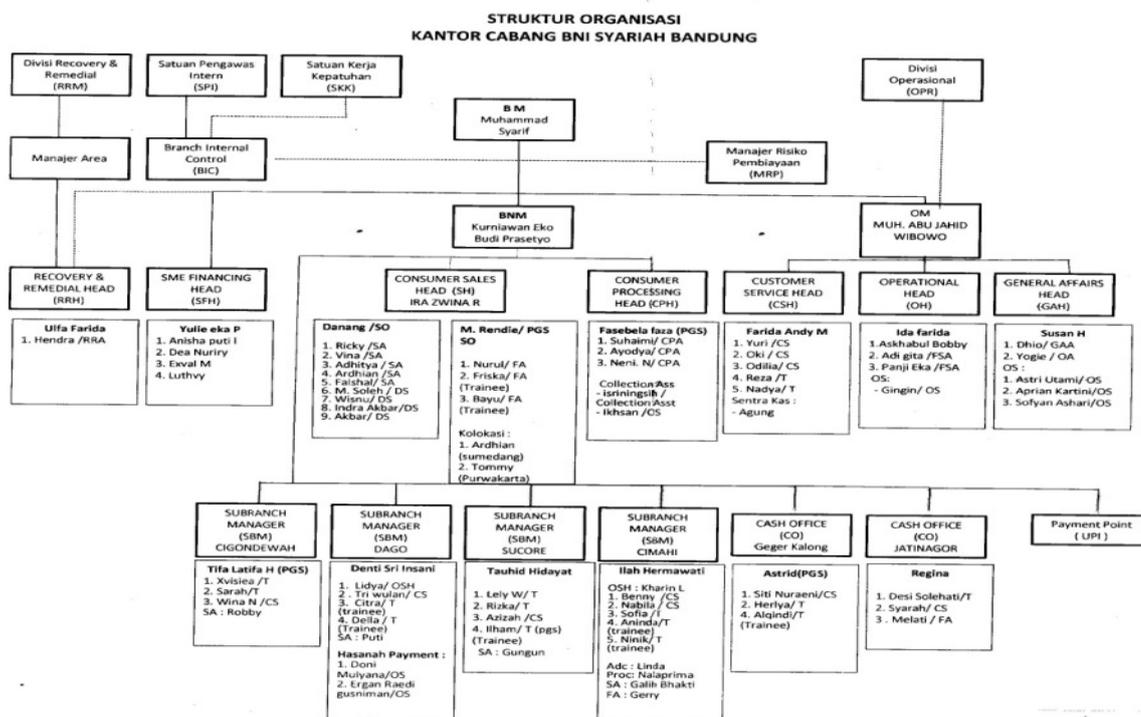
Struktur organisasi merupakan hal yang penting dalam membentuk baik tidaknya operasional suatu organisasi. Guna mempermudah kelancaran kerja dan menunjang tercapainya tujuan perusahaan, maka diperlukan suatu struktur organisasi yang jelas, dikarenakan struktur organisasi merupakan suatu alat yang penting dan dapat digunakan sebagai petunjuk bagaimana tiap-tiap bagian dirangkai bersama-sama dalam suatu garis wewenang. Selain itu pula stuktur organisasi dapat berfungsi sebagai pedoman untuk mengkoordinir kegiatan-kegiatan anggota sesuai dengan jabatan dan tanggung jawabnya masing-masing.

Bentuk struktur organisasi dari BNI Syariah Kantor Cabang Bandung menganut struktur garis dan staf yaitu pemimpin mempunyai tanggung jawab langsung atas tercapainya tujuan perusahaan.

### 3.5.1 Struktur Organisasi

Dibawah ini merupakan struktur organisasi pada BNI Syariah Kantor

Cabang Bandung yang disajikan dalam bentuk gambar berikut :



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung

Sumber: Bank BNI Syariah

Keterangan : Job Description terlampir

### **3.6 Produk Dan Layanan Dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung**

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung melaksanakan kegiatan sebagai berikut:

#### 1. Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*)

Sumber-sumber dana yang dihimpun Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung adalah:

- 1) Giro iB Hasanah (BNI Syariah Giro) ialah titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.
- 2) Deposito iB Hasanah (BNI Syariah Deposito) yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.
- 3) Tabungan iB Baitullah Hasanah yaitu tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.
- 4) Tabungan iB Hasanah Prima (BNI Syariah Tabungan Prima) yaitu tabungan dengan akad Mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

- 5) Tabungan iB Tunas Hasanah (Tabungan iB Tunas Hasanah) yaitu tabungan dengan akad Wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.
- 6) Tabungan iB Bisnis Hasanah yaitu tabungan dengan akad Mudharabah yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.
- 7) Tabungan iB Hasanah yaitu tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.
- 8) Tabungan iB Tapenas Hasanah (BNI Syariah Tabungan Rencana) yaitu tabungan berjangka dengan akad Mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.
- 9) TabunganKu iB yaitu produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

## 2. Menyalurkan dana ke masyarakat (*financing*)

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan, yaitu:

### 2.1 Pembiayaan Komsumtif

#### 1) Multiguna iB Hasanah

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/ atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

2) Oto iB Hasanah

Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

3) Pembiayaan Emas iB Hasanah

Pembiayaan Emas iB Hasanah (BNI Syariah Kepemilikan Emas) merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad murabahah (jual beli).

4) CCF iB Hasanah

CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan cash, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.

5) Fleksi iB Hasanah Umroh (Fleksi Umroh)

Pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui

BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan *Travel Agent* sesuai dengan prinsip syariah.

6) Flexi iB Hasanah

Pembiayaan konsumtif bagi pegawai atau karyawan suatu perusahaan, lembaga, atau instansi untuk pembelian barang dan penggunaan jasa yang tidak bertentangan dengan undang-undang atau hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan syariah Islam.

7) iB hasanah card

iB hasanah card merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga.

8) Griya iB Hasanah

BNI Syariah KPR Syariah (Griya iB Hasanah) adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon.

## 2.2 Pembiayaan Usaha Kecil dan Menengah

1) Wirausaha iB Hasanah

Wirausaha iB Hasanah (WUS) adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

2) Valas iB Hasanah

Pembiayaan Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

3) Kopkar/Kopeg iB Hasanah

Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai.

4) Dealer iB Hasanah

Pola kerjasama pemasaran dealer dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan end user dalam jumlah yang cukup banyak. Hal tersebut membutuhkan tenaga yang cukup besar dalam hal penyaluran, pemantauan, atau penyelesaian pembiayaannya.

5) Tunas Usaha iB Hasanah

Tunas Usaha iB Hasanah (TUS) adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang feasible

namun belum bankable dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2007.

#### 6) Usaha Kecil iB Hasanah

Usaha Kecil iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

#### 7) Linkage Program iB Hasanah

Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS) untuk diteruskan ke end user (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping.

### 2.3 Pembiayaan Korporasi

#### 1) Multifinance iB Hasanah

Pembiayaan kepada Multifinance adalah penyaluran pembiayaan langsung dengan pola executing, kepada Multifinance untuk usahanya dibidang perusahaan pembiayaan sesuai dengan prinsip Syariah.

#### 2) Linkage Program iB Hasanah

Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan

pembiayaan dengan pola *executing* kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke end user (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping.

### 3) Kopkar/Kopeg iB Hasanah

Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai.

### 4. Usaha Besar iB Hasanah

Usaha Besar iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi ) kepada pengusaha pada segmentasi besar berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

### 5. Valas iB Hasanah

Pembiayaan Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

### 6. Ekspor iB Hasanah

Pembiayaan Ekspor iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada eksportir (perusahaan ekspor), baik dalam rupiah

maupun valuta asing untuk keperluan modal kerja dalam rangka pengadaan barang-barang yang akan diekspor (sebelum barang dikapalkan atau *preshipment*) dan atau untuk keperluan pembiayaan proyek investasi dalam rangka produksi barang ekspor.

#### 7. Onshore iB Hasanah

Pembiayaan Onshore iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing untuk membiayai usaha yang dikategorikan kegiatan ekspor (penghasil devisa).

#### 8. Sindikasi iB Hasanah

Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh dua atau lebih Lembaga Keuangan untuk membiaya suatu proyek/usaha dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sama, menggunakan dokumen yang sama dan diadministrasikan oleh Agen yang sama pula.

### 3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*)

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung memberikan jasa-jasa lainnya kepada masyarakat, terdiri dari:

- 1) Bank Notes yaitu uang kertas asing yang merupakan alat pembayaran yang sah di Negara Penerbit, namun merupakan “barang dagangan” di negara lain (termasuk Indonesia).

- 2) Bank Garansi yaitu pelaksanaan pemberian jaminan dari bank atas permohonan nasabah untuk membayar sejumlah uang kepada pihak lain dengan persyaratan dan jangka waktu tertentu.
- 3) Surat Keterangan Bank yaitu untuk mendukung keperluan bisnis nasabah Bank BNI Syariah, Kami menyediakan layanan pembuatan Surat Keterangan Bank. Surat Keterangan Bank dibuat untuk memenuhi berbagai keperluan bisnis.
- 4) Kiriman Uang Dalam Negeri. Nasabah dapat memilih layanan kiriman uang dalam negeri sesuai kebutuhan. Bank BNI Syariah menyediakan layanan kiriman dalam mata uang Rupiah dengan berbagai pilihan.
- 5) Kiriman uang antar rekening BNI Syariah, didukung oleh sistem on line, sehingga kiriman uang nasabah bisa segera efektif di rekening penerima.
- 6) Kliring. Bank BNI Syariah menyediakan bagi nasabah yang akan mengirimkan uang untuk keperluan pribadi maupun bisnis, kiriman uang akan efektif di rekening penerima sesuai dengan jam pelayanan fasilitas kliring Bank Indonesia.
- 7) RTGS (*Real Time Gross Settlement*), Bank BNI Syariah menyediakan pilihan lain bagi nasabah atau perusahaan yang membutuhkan layanan kiriman uang dalam aktu cepat. Dengan menggunakan fasilitas RTGS Bank Indonesia, kiriman uang nasabahkan segera efektif di rekening penerima.
- 8) Kiriman Uang Luar Negeri. Bagi nasabah yang akan mengirim uang dalam valuta asing ke bank di luar negeri, Bank BNI Syariah

menyediakan layanan kiriman uang luar negeri atau remittance dengan biaya yang bersaing. Bank BNI Syariah bekerja sama dengan berbagai bank koresponden di luar negeri sehingga kiriman uang nasabah dapat cepat dan aman. Layanan kiriman uang luar negeri disediakan untuk keperluan pribadi maupun bisnis.

- 9) Corporate Banking (Transaksi Ekspor) yaitu kegiatan perdagangan dengan cara mengeluarkan barang dari Wilayah Pabean suatu negara dan memasukkan ke daerah Pabean negara lain dengan memenuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku dibidang eksportir.
- 10) Inkaso yaitu penanganan oleh Bank atas dokumen-dokumen sesuai dengan instruksi yang diterima dari nasabah/ koresponden.
- 11) Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri yaitu setiap Janji Tertulis dari Bank (Bank pembuka) yang diterbitkan berdasarkan permintaan tertulis dari Pemohon (*Applicant*) yang mengikat Bank Pembuka untuk melakukan pembayaran kepada Penerima atau ordernya, atau meng-aksep dan membayar Wesel (*Draft*) yang ditarik oleh Penerima, atau memberi Kuasa kepada Bank lain untuk melakukan pembayaran kepada Penerima, meng-aksep dan membayar Wesel yang ditarik oleh Penerima, atas penyerahan dokumen, sepanjang persyaratan dan kondisi SKBDN dipenuhi.
- 12) Internet Banking Corporate yaitu Layanan Internet Banking Corporate memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk bagi perusahaan nasabah untuk melakukan transaksi non

keuangan seperti melihat rekening, mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran ataupun melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer antar rekening BNI Syariah, transfer ke rekening di bank lain melalui fasilitas kliring dan BI-RTGS

- 13) Layanan 24 Jam. Bank BNI Syariah memberi layanan 24 jam seperti ATM, SMS Banking, Internet Banking, Phone Banking, Mobile Banking, Layanan Gerak, *TapCash* iB Hasanah. *TapCash* iB Hasanah, merupakan uang elektronik berbentuk kartu sebagai pembayran diseluruh *merchant* yang telah bekerja sama dengan BNI maupun BNI Syariah.
- 14) Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) merupakan media Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), ini adalah bukan satuan kerja, lebih tepatnya adalah alat pendukung kerja. Setiap terkait dengan koneksi jaringan dan data haji di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) akan memanfaatkan fasilitas teknologi ini. Pendaftaran, pembatalan, pelunasan dan terkait dengan haji niscaya akan memberdayakannya untuk validitas data. (sumber: [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id))

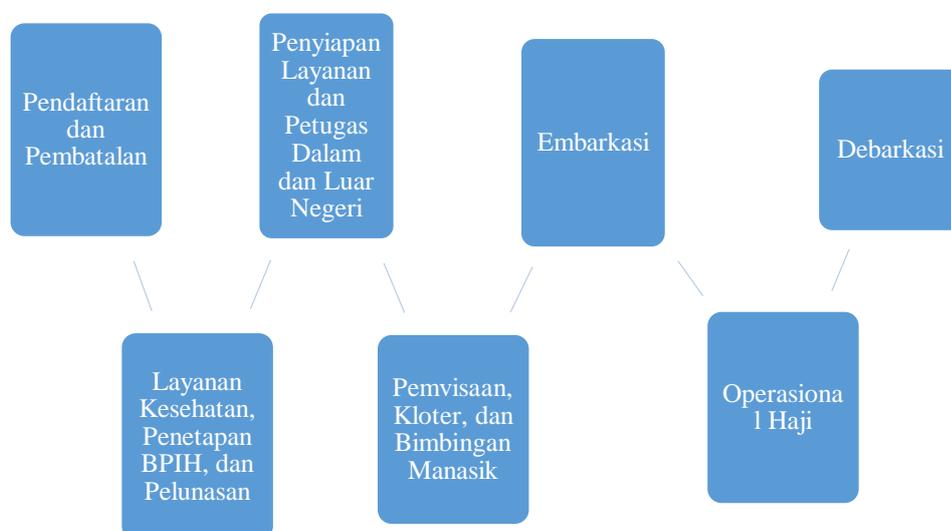
### **3.7 Siskohat Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bandung**

Siskohat merupakan kependekan dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Sistem ini dibuat untuk membantu dan memudahkan pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Agama untuk menyelenggarakan pemberangkatan jemaah haji ke tanah suci setiap tahunnya. Momentum sejarah dimulainya penggunaan media komputer ini dipicu oleh adanya kesulitan

pemerintah dalam mendata dan menginformasikan jemaah haji yang wafat akibat peristiwa *Musa'iem* pada tahun 1990. Kecelakaan yang terjadi di Arab Saudi tersebut menewaskan 631 jemaah haji Indonesia. Lalu pada tahun 1995, terjadi kelebihan kuota calon Jemaah haji di Indonesia untuk pertama kalinya, sehingga diberlakukan sistem daftar tunggu bagi calon jemaah haji.

Siskohat mempunyai fungsi sebagai interaksi dua arah untuk pelayanan publik dan lembaga terkait. Siskohat juga berarti keterbukaan informasi dengan penyediaan *tools* untuk memberitahu tahun rencana keberangkatan hajinya melalui nomor porsi yang ia peroleh setelah pembayaran setoran awal BPIH. Nomor porsi ini secara otomatis tersimpan di *database* sehingga bisa diakses kapan saja melalui *tool* di web <http://haji.kemenag.go.id/>. Nomor porsi ini menjadi waiting list atau daftar tunggu yang menjadi acuan rencana keberangkatan haji termasuk kapan pelunasan dan kapan keberangkatannya.

#### A. Proses Penyelenggaraan Ibadah Haji



**Gambar 3.3**  
**Proses Penyelenggaraan Ibadah Haji**  
**Sumber: <https://hajikita.com-gen-2/>**

#### B. Fungsi siskohat

Beberapa manfaat dengan adanya sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu siskohat antara lain:

1. Secara *real time* dapat langsung dihitung jumlah setoran bpih.
2. Pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun *non-stop*.
3. Menyimpan database lengkap seluruh Jemaah haji secara ter-struktur
4. Kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status Jemaah haji kepada publik sejak masa pendaftaran sampai masa pemberangkatan, operasional di Arab Saudi hingga kepulangan kembali ke tanah air (sumber : <https://hajikita.com-gen-2/>)

#### C. Syarat- Syarat Untuk Mendaftar Haji

Setiap warga negara Indonesia yang akan menunaikan ibadah haji harus mendaftarkan diri ke Kantor Departemen Agama dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Beragama Islam.
- 2) Mempunyai Kartu Tanda Penduduk.
- 3) Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau buku nikah atau ijazah.(bila tidak punya bisa diganti surat keterangan dari camat)
- 4) Berdomisili di Indonesia.
- 5) Sehat jasmani dan rohani.

- 6) Bagi calon jemaah haji wanita harus didampingi oleh suami/mahram dan
- 7) Tidak dalam keadaan hamil pada waktu berangkat.
- 8) Membayar BPIH.
- 9) Memiliki tabungan untuk setoran awal diatas Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah)

#### D. Infrastruktur

1. Terkoneksi ke 492 Kankemenag Kab/Kota, 34 Kanwil Kemenag Provinsi, dan 13 embarkasi
2. Terhubung ke 23 BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji)

#### E. Aplikasi

1. Aplikasi utama proses penyelenggaraan haji
2. Terintegrasi dengan Aplikasi Dokumen dan Pemvisaan, sistem pembayaran BPS BPIH, dan maskapai penerbangan
3. Terintegrasi dengan Siskohatkes

#### F. Informasi Jemaah Haji

1. Kemenag
  - a. Data jemaah dalam waiting list
  - b. Estimasi keberangkatan
  - c. Data jemaah yang akan dan telah melakukan pelunasan
  - d. Data jemaah yang akan berangkat (embarkasi, kloter)
  - e. Data jemaah yang berangkat ke Arab Saudi
2. Kemenkes

- a. Data kesehatan jemaah hasil pemeriksaan tahap 1 dan 2 o Data kesehatan jemaah pemeriksaan embarkasi
- b. Data kesehatan jemaah selama masa operasional di Arab Saudi (rawat jalan dan rawat inap)
- c. Data wafat
- d. Data vaksinasi
- e. Data kesehatan hasil pemeriksaan debarkasi

#### G. Sinkronisasi Data Siskohat

- 1. Hasil pemeriksaan tahap 2
  - a) Status istithaah kesehatan jemaah
  - b) Jemaah yang tidak istithaah tidak dapat melakukan pelunasan
  - c) Data istithaah berdasarkan data Siskohatkes
- 2. Vaksinasi dan hasil pemeriksaan akhir
  - a) Jemaah yang belum divaksin meningitis tidak akan mendapatkan surat panggilan masuk asrama
  - b) Jemaah yang tidak laik terbang tidak akan bisa berangkat

#### H. Tahapan Pelunasan Haji Reguler

Pelunasan dilakukan dalam 2 Tahap

##### Tahap I

- a. Jemaah lunas tunda belum pernah haji
- b. Jemaah yang belum pernah haji, umur minimal 18 tahun atau sudah menikah

##### Tahap II

- a. Jemaah gagal proses pembayaran
- b. Jemaah yang berstatus sudah haji dan masuk alokasi kuota tahun berjalan
- c. Jemaah lansia serta pendamping lansia
- d. Penggabungan suami/istri serta anak/orang tua
- e. Jemaah cadangan

I. Kasus saat Pelunasan

- a. Hasil pemeriksaan belum diinput ke Siskohatkes
  - o Jemaah membawa bukti hasil pemeriksaan kesehatan
- b. Hasil pemeriksaan sudah diinput tapi belum ada di Siskohat
  - o Data diinput di hari yang sama dengan pelunasannya
  - o Disediakan fitur akses *on-demand* oleh Siskohat Pusat dan Bank Pusat
- c. Jemaah dengan lebih dari satu nomor porsi
  - o Jemaah seharusnya membawa nomor porsi yang digunakan untuk pelunasan
- d. Jemaah pendamping lansia
  - o Lansia tidak *istithaah* (mampu)
- e. Tempat pemeriksaan kesehatan yang tutup lebih awal
- f. Jemaah di *update* data dari tidak *istithaah* sementara menjadi *istithaah*
- g. Pelimpahan porsi jemaah wafat

J. Usulan Perbaikan

a) Sosialisasi bersama kebijakan penyelenggaraan haji

b) Penyempurnaan proses integrasi (*batch/real-time/lainnya*)

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Prosedur Pelaksanaan Pendaftaran Ibadah Haji Melalui Siskohat Di Bank BNI Syariah**

Proses pendaftaran jemaah haji telah menggunakan Siskohat sejak tahun 2001, namun berdasarkan penelitian Ombudsman RI (2013), belum berfungsi memudahkan jemaah karena tahapan pendaftaran masih harus bolak balik (lebih 4 kali) antara Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan Bank Penerima Setoran (BPS). Hal ini mengakibatkan proses pendaftaran menjadi tidak efektif. Bagi jemaah yang telah terdaftar akan diberikan nomor porsi, kemudian calon jemaah akan menunggu, yang dalam perkembangan terakhir bagi pendaftar tahun 2015, ada yang baru mendapat jadwal keberangkatan 2055.

Terkait dengan pengumuman Direktur Penyelenggaraan Haji dan Umrah Abdul Djamil bahwa prosedur pelunasan haji dan pembatalan dipercepat, maka sisa kuota setiap tahun akan mudah dideteksi dan didistribusikan kembali untuk yang berhak, sehingga dapat mempercepat antrian nomor urut berikutnya.

Berbeda dengan prosedur pembatalan dan pelunasan yang dipercepat, proses pendaftaran justru masih sulit. Bagaimanakan prosedur pendaftarannya? Berikut alur singkat pendaftaran haji melalui siskohat:

1. Nasabah menuju bank syariah lalu membuka Tabungan Haji pada Bank BPS yang ditetapkan (BRI Syariah, BNI Syariah, dan MANDIRI Syariah)

2. Nasabah membawa berkas Persyaratan Pendaftaran Haji ke Bagian Penyelenggaraan Haji:
  - a. Fotocopy KTP 3 lembar
  - b. Fotocopy Kartu Keluarga 3 lembar
  - c. Fotocopy KIR Kesehatan 3 lembar
  - d. Fotocopy Akte Kelahiran 3 lembar
  - e. Fotocopy Buku Nikah 3 lembar
  - f. Fotocopy Ijazah 3 lembar
  - g. Foto 3 x 4 30 lembar
  - h. Foto 4 x 6 7 lembar
  - i. Fotocopy tabungan haji 1 lembar 3.
3. Nasabah menuju kantor kementerian untuk mengisi BLANKO SPPH
4. Nasabah mengisi BLANKO SPPH yang disediakan di Kantor Kementerian Agama Bagian Penyelenggaraan Haji
5. Nasabah menyerahkan Blanko SPPH yang telah di isi beserta kelengkapan berkas kepada petugas pendaftaran haji untuk mendapatkan nomor antri pada ruang Siskohat *Online*
6. Data nasabah dimasukkan kedalam Aplikasi Siskohat *Online* oleh petugas penyelenggaraan sekaligus rekam Wajah dan Sidik Jari (*Biometric*)
7. Nasabah akan mendapat cetakan SPPH Siskohat *Online*
8. Setelah itu nasabah melakukan Scan Dokumen Pendaftaran Haji (KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Buku Nikah)

9. Lalu nasabah menuju Bank BPS untuk mendapatkan Nomor Porsi Keberangkatan Haji
10. Setelah mendapatkan Nomor Porsi Keberangkatan, Jamaah menyerahkan Bukti Setor dan Nomor Porsi tersebut ke Kantor Kementerian Agama pada Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Telah menyelesaikan proses pendaftaran haji.

Catatan :

- a) Pemeriksaan Kesehatan dilakukan pada PUSKESMAS di Pulau Laut Utara ( Dirgahayu dan Hilir )
- b) Ukuran wajah foto Calon Jamaah haji 70 s/d 80 %, dengan latar belakang warna putih
- c) untuk pendaftaran calon jamaah haji harus hadir langsung ke Kantor Kementerian Agama pada bagian Haji dan Umrah (siskohat) tidak boleh di wakikan dengan orang lain
- d) Perhatikan nama lengkap dan tanggal kelahiran untuk kelancaran pendaftaran anda.

(sumber: <https://kemenagkotabaru.wordpress.com/2012/03/27/prosedur-pendaftaran-haji-melalui-siskohat-on-line/>)

#### **4.2 Faktor Apa Saja Yang Mendukung Kelancaran/Kesuksesan Siskohat?**

Dalam setiap pelaksanaan sebuah kelembagaan/ organisasi pemerintahan, ada beberapa faktor yang dapat mendukung penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu sebagai lembaga penyelenggara ibadah haji dan umroh.

Adanya faktor pendukung penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) menjadikan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) tersebut berjalan secara efektif, sebaliknya faktor penghambat Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai alat koreksi untuk memaksimalkan peningkatan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Adapun dukungan yang dialami oleh siskohat meliputi:

Faktor pendukung penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yaitu :

1. penyempurnaan *tools* yang berbasis *web base* dengan tampilan menu yang lebih banyak sehingga memudahkan para pegawai untuk mengakses berbagai aplikasi sesuai dengan kebutuhan programnya dan tidak perlu menggunakan komputer khusus untuk mengakses *tools* tersebut.
2. sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu yang terintegrasi dengan berbagai Kementerian agama Kabupaten/Kota dan Bank Penyelenggara Penerima Setoran (BPPS) memudahkan pemerintah dalam melakukan proses pendataan dan pemantauan mulai dari pendaftaran calon jamaah haji, pembayaran, pembatalan ataupun seluruh aktifitas penyelenggaraan ibadah haji dengan cepat dan tepat. Sehingga data rekapitulasi jumlah calon jamaah haji yang masuk setiap harinya dari seluruh indonesia langsung tersimpan di host siskohat Kementerian Agama Pusat tanpa memerlukan proses yang lama.

3. pengendalian utama sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu menggunakan Centralized Data Processing (CDP), dimana semua proses pengolahan data penyelenggaraan ibadah haji berada di pusat.

Dengan menggunakan pengolahan data seperti ini dapat mengurangi risiko duplikasi pada data yang tersimpan sehingga data penyelenggaraan ibadah haji yang masuk benar-benar terjaga keamanannya. (sumber : <http://journal.walisongo.ac.id/index.php/dakwah/article/download/1608/1278>)

Disamping itu siskohat mampu memberikan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pelayanan secara otomatis sejak masa pendaftaran, penyelesaian administrasi, dan dokumen sampai pada masa operasional dipersiapkan keberangkatan (embarkasi) dan di Arab Saudi. Faktor yang mendukung kesuksesan siskohat yaitu:

- a. kecanggihan sistem

pembaruan sistem informasi serta kecanggihan teknologi dari tahun ke tahun merupakan salah satu penunjang keberhasilan siskohat dalam pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di seluruh Indonesia.

Dengan format *web. Base* termutakhir yang baru diresmikan oleh Kementerian Agama Pusat pada tanggal 3 April 2014 memberikan kemudahan-kemudahan dalam pengumpulan data., pengolahan data serta ketepatan penyajian informasi. Tampilan *web* yang menarik serta tampilan menu yang lebih banyak daripada sebelumnya memudahkan para pegawai dalam mengoperawsikan sistem computer beserta komponennya. Siskohat terbaru merupakan perbaikan dari dari sistem sebelumnya. Selain dari segi

tampilan, *platform* dan sistem *database* nya juga diperbaharui sehingga lebih *real time* serta mampu memisahkan analisis dan transaksi yang terjadi dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Kecanggihan teknologi dan komunikasi dengan berbasis konektivitas sistem *online* serta penyediaan informasi yang *real time* mendorong Kementerian Agama di berbagai daerah untuk selalu menyajikan pelayanan serta menyajikan informasi secara terbaru dan terakses langsung oleh seluruh calon Jemaah haji serta masyarakat luas pengguna jasa.

b. Sarana dan fasilitas sistem informasi

Kelengkapan fasilitas serta sarana prasarana di ruang siskohat sangat mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai dalam menghasilkan pelayanan yang prima serta keakuratan informasi yang diterima oleh seluruh masyarakat.

Ruang yang kondusif dan perangkat computer serta komponen yang mendukung seperti kamera, *finger print*, *router*, *switch hub*, *printer*, sambungan internet merupakan satu kesatuan yang saling terintegrasi dalam menghasilkan kualitas ketepatan pengumpulan data serta penyajian data. Integrasi data yang berasal dari berbagai daerah perlu adanya sarana dan prasarana yang dapat menampung, menyimpan dalam bentuk *database* dan sekaligus dapat dipanggil atau ditemukan kembali secara mudah jika sewaktu-waktu dibutuhkan.

c. Sumber daya manusia (SDM)

Adanya pembangunan infrastruktur siskohat di Kementerian Agama perlu diikuti dengan pemberdayaan sumber daya manusia secara memadai dan professional. Sumber daya manusia dalam pengendalian sistem informasi penyelenggaraan ibadah haji memegang peranan yang sangat penting, karena tanpa adanya sumber daya manusia yang mumpuni sesuai dengan kualifikasi bidang informasi dan komputer, maka suatu sistem yang terintegrasi sangat sulit dijalankan.

d. Standar operasional yang berlaku

Dalam rangka optimalisasi pengelolaan serta penyediaan siskohat yang berorientasi pada taat asas dan kinerja maka kementerian agama memandang perlu menyusun suatu Standar Operasional Prosedur (SOP). Penyusunan SOP Siskohat dimaksudkan sebagai suatu kesatuan dalam dokumen Standar Manajemen Mutu (SMM) penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, yang di harapkan nantinya bagian dari persyaratan memperoleh ISO, SOP disusun dalam rangka menjadi acuan untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.

Dengan demikian pengelolaan siskohat benar-benar dapat terlaksana tepat sesuai dengan tujuan yang diharapkan sebagai pendukung keberhasilan pelaksanaan ibadah haji dan umroh baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi sekaligus dapat menjadi standar petunjuk penilaian keberhasilan pelayanan berdasarkan indikator kinerja menuju terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Siskohat merupakan unsur penyangga berbagai jenis pelayanan ibadah haji. Siskohat sebagai jantung penyelenggaraan ibadah haji yang telah mengintegrasikan elemen-elemen terpenting dalam penyelenggaraan ibadah haji, yakni pendaftaran haji, dokumen haji dan keuangan haji. Tingginya jumlah pendaftar di tiap-tiap daerah menyebabkan fungsi siskohat semakin vital.

Siskohat dinilai efektif dan mempunyai nilai aplikatif yang tinggi apabila system tersebut mampu memberikan kontribusi nyata dalam memperlancar pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. ( sumber: [https://www.researchgate.net/publication/319628455\\_efektivitas\\_sistem\\_informasi\\_dam\\_komputerisasi\\_haji\\_terpadu\\_siskohat\\_dalam\\_penyelenggaraan\\_ibadah\\_haji](https://www.researchgate.net/publication/319628455_efektivitas_sistem_informasi_dam_komputerisasi_haji_terpadu_siskohat_dalam_penyelenggaraan_ibadah_haji))

#### **4.3 Kendala dan cara mengatasi dari pelaksanaan pendaftaran ibadah haji melalui siskohat di BNI Syariah**

Dalam pelaksanaan pendaftaran ibadah haji melalui siskohat ada beberapa hambatan yang terjadi. Kepala Sub Direktorat (Kasubdit) Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler M. Noer Alya Fitra mengungkapkan bahwa sepanjang tahun ini, tercatat lebih dari dua ribu pendaftar haji tertolak oleh sistem aplikasi di Siskohat dikarenakan telah melaksanakan ibadah haji sebelumnya.

Menurut Kasubdit sepanjang tahun 2017 tercatat 2.702 pendaftar haji yang telah berhaji belum sampai 10 tahun dan secara otomatis tertolak oleh sistem di aplikasi Siskohat. Selain permasalahan di atas masih ada beberapa masalah pendaftaran lainnya seperti rekonsiliasi data pendaftaran yang belum maksimal

antara Kemenag Kabupaten/Kota dengan BPS BPIH. Ada pula bank di daerah terpencil yang belum bisa melayani pendaftaran haji, rekening di bank konvensional yang belum dimigrasi ke bank syariah, dan permasalahan lembar setoran BPIH.

Sementara itu, Kepala Sub Direktorat Data dan Sistem Informasi Haji Terpadu Mohammad Hasan Afandi menyampaikan bahwa pihaknya akan mendukung secara penuh segala proses pendaftaran, pembatalan, dan pelunasan haji. Afandi meminta supaya penyelesaian masalah teknis lebih mudah, sebaiknya dibahas lebih dulu secara internal, jangan langsung ke Siskohat. Afandi juga mengingatkan kepada BPS BPIH bahwa perangkatnya yang berada dititipkan di Siskohat menjadi tanggung jawab bank bukan Siskohat.

Terkait masalah pendaftaran haji, Afandi menyinggung kembali pola pendaftaran haji yang telah disederhanakan menjadi dua tahap. Selain itu dia juga mengulas kembali perjanjian kerjasama yang berhubungan dengan tabungan haji. Sedangkan menyikapi lambatnya proses pencairan dana pembatalan haji, Afandi meminta agar semua pihak yang terlibat dalam proses pembatalan haji disiplin input prosesnya ke Siskohat. Afandi berkata agar proses pembatalan dapat termonitoring secara sistem maka semua pihak harus disiplin input ke Siskohat. Dengan begitu akan terlihat telah sampai di mana proses pembatalannya. (sumber : <http://hajiumrahnews.com/2017/12/13/tahun-ini-lebih-dari-dua-ribu-pendaftar-haji-tertolak-aplikasi-siskohat/>)

Kurangnya pengamanan pada ruang data *center* siskohat adalah masalah yang paling utama. Padahal untuk mengelola data nasional ini memerlukan pengamanan yang sesuai dengan standarisasi pengamanan operasional. Solusinya adalah

dengan memperkuat sistem keamanan agar data para Jemaah haji tetap aman dan terasa nyaman.

Masalah selanjutnya adalah kurangnya kebutuhan informasi dalam sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, hal ini disebabkan oleh profil haji yang kurang (seperti : foto jemaah haji) sehingga sulit mengecek antara paspor dan visa. Terjadinya penipuan data status haji oleh calon jemaah haji, pegawai sulit mengetahui kevalidasian status haji dan mendeteksi status haji calon jemaah haji dengan mengecek riwayat passport atau sudah membuat passport sebelumnya, hal ini berdampak juga kesalahan dalam menginputkan status haji. Menurut Peraturan Menteri No. 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama No.14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler, pasal 3 ayat 4 mengatur bahwa jemaah haji yang pernah menunaikan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 tahun sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir. (sumber: <http://repository.uin-suska.ac.id/3051/2/BAB%20I.pdf>)

Persoalan jaringan internet juga mungkin sesuatu hal yang sering terjadi sehingga akses untuk masuk ke akun siskohat sering terhambat. Penyebabnya adalah terlalu banyak orang yang memakai internet pada saat waktu yang bersamaan atau mungkin karena faktor cuaca.

Adapun faktor penghambat penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) yaitu :

1. Dari segi penyimpanan data, sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu Kementerian Agama di seluruh Indonesia menggunakan sistem *centralized data processing* (CDP). Sistem *centralized data processing* (CDP) ini

menggunakan komputer host siskohat sebagai wadah penyimpanan seluruh *database* haji serta sebagai pengendali utama proses pengolahan database haji yang terpusat di satu tempat yaitu di Kementerian Agama Pusat (Jakarta).

2. Apabila sistem ini terjadi kerusakan ataupun gangguan akan mengakibatkan *offline* pada proses pengolahan data sehingga BPS BPIH yang disebut sebagai *user* pun tidak dapat mengakses data untuk sementara waktu. Meskipun demikian, pemerintah tetap mengantisipasi agar dapat mencegah kejadian-kejadian yang dapat menghambat kinerja sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu sehingga pelayanan hajipun dapat dilakukan secara maksimal.
3. *Bandwidth* yang terlalu kecil. *Bandwidth* adalah nilai hitung atau perhitungan konsumsi transfer data telekomunikasi yang dihitung dalam satuan bit per detik atau yang biasa disingkat bps yang terjadi antara komputer server dan komputer *client* dalam waktu tertentu dalam sebuah jaringan komputer. *Bandwidth* sendiri akan dialokasikan ke komputer dalam jaringan dan akan mempengaruhi kecepatan transfer data pada jaringan komputer tersebut. Ketika sebuah *website* diakses, maka *bandwidth account* akan berkurang sebesar halaman yang di akses (dalam ukuran *Byte*). *Website* dengan banyak gambar dan video tentu akan lebih cepat menghabiskan *bandwidth* dibanding *website* yang menampilkan teks dan gambar. Dengan *tools* sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) terbaru di Kementerian Agama yang berbasis *web base* dengan berbagai fitur serta berbagai gambar, sangat membutuhkan kapasitas *bandwidth* yang lebih besar. Karna semakin besar

*Bandwidth* pada jaringan komputer maka semakin cepat pula kecepatan transfer data yang dapat dilakukan oleh client maupun *server*. Akan tetapi apabila kapasitas *bandwidth* terlalu kecil yang tidak sebanding dengan aktifitas web maka kecepatan transfer data yang dilakukan *server* maupun *client* akan terhambat (*loading* lambat).

4. Minimnya sumber daya manusia yang mumpuni di bidang informasi dan pengelolaan komputer. Jumlah pegawai yang mampu mengoperasikan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu di Kantor Wilayah Kementerian Agama hanya sebagian kecil. Hal ini dipengaruhi oleh faktor usia pegawai yang rata-rata sudah mencapai 35 tahun ke atas, sehingga untuk mengikuti perkembangan teknologi terkini sedikit terhambat. Akibatnya apabila ada kendala di bagian sistem informasi, dan tim siskohat sedang bertugas di luar kantor maka pelayanan sistem informasi terhambat untuk sementara waktu. Upaya peningkatan kemampuan mengenai teknologi informasi seluruh pegawai terus digalakkan dengan adanya program kerja pelatihan skill komputer dalam penetapan program kerja tahunan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Kegiatan tersebut diharapkan mampu menambah skill serta wawasan seluruh pegawai tentang teknologi terkini sistem informasi, sehingga seluruh pegawai minimal mampu mengoperasikan salah satu program di sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu.
5. Belum terbentuknya acuan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kantor

Wilayah Kementerian Agama sehingga dalam pelaksanaannya masih mengacu pada penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing masing item.

(sumber: <http://journal.walisongo.ac.id/index.php/dakwah/article/download/1608/1278>)

Selain itu, ada pula kendala yang mungkin sering terjadi pada saat menginput data ke aplikasi siskohat, yaitu kecepatan dalam pengaksesan dan pengoperasian sistem lambat dan mengakibatkan sistem *error* dan atau *not responding*. Bahkan pernah terjadi *error* pada sistem selama 3 hari yang mengganggu aktivitas proses kerja dari Bidang Penyelenggaraan Haji dan umrah.

Jika terjadi *error* hubungi:

1. Bagian Pendaftaran Haji Kemenag Pusat 021-34833924.
2. Bagian data Telp. 021-3509177, 021-3509178, 021-3509179, 021-3509180, 021-3509181
3. Koordinasi dengan Subdit Umrah Direktorat Pembinaan Haji dan Umrah telp. 021-3804663.
4. Koordinasi dengan Subdit Bimbingan Petugas Direktorat Pembinaan Haji dan Umrah telp. 021-34831415.
5. Koordinasi dengan Subdit Bina Haji Khusus Direktorat Pembinaan Haji dan Umrah telp. 021-3844732.
6. Koordinasi dengan Subdit Bimbingan Jamaah Direktorat Pembinaan Haji dan Umrah telp. 021-31831412
7. TU dan Direktur Direktorat Pembinaan Haji 021-3441166
8. Hubungi langsung bagian Pendaftaran Haji Pusat 021-34833924

(sumber: <https://www.gomuslim.co.id/read/panduan/2016/03/30/127/beginilah-prosedur-pendaftaran-haji-reguler.html>)

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan berkenaan dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu SISKOHAT pada Kementerian Agama RI, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Proses pendaftaran masih sulit karena tahapan pendaftaran masih harus bolak balik lebih dari 4 kali antara kementerian agama kabupaten/kota dengan Bank Penerima Setoran (BPS). Berikut alur singkat pendaftaran haji melalui siskohat: nasabah menuju bank syariah lalu sesampainya di bank, nasabah membuka tabungan Haji pada Bank BPS yang ditetapkan (BRI Syariah, BNI Syariah, dan MANDIRI Syariah), nasabah membawa berkas Persyaratan Pendaftaran Haji ke Bagian Penyelenggaraan Haji, kemudian nasabah mengisi BLANKO SPPH yang disediakan di Kantor Kementerian Agama Bagian Penyelenggaraan Haji, kemudian nasabah menyerahkan Blanko SPPH yang telah di isi beserta kelengkapan berkas kepada petugas pendaftaran haji untuk mendapatkan nomor Antri pada ruang Siskohat *Online*, kemudian data dimasukan kedalam Aplikasi Siskohat *Online* oleh petugas penyelenggara sekaligus rekam Wajah dan Sidik Jari (*Biometric*), setelah itu nasabah akan mendapat cetakan SPPH Siskohat *Online*, kemudian nasabah melakukan Scan Dokumen Pendaftaran Haji (KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Buku

Nikah), lalu nasabah menuju Bank BPS untuk mendapatkan Nomor Porsi Keberangkatan Haji. Setelah mendapatkan Nomor Porsi Keberangkatan, Jamaah menyerahkan Bukti Setor dan Nomor Porsi tersebut ke Kantor Kementerian Agama pada Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah Telah menyelesaikan proses pendaftaran haji

2. Dalam setiap pelaksanaan sebuah kelembagaan organisasi pemerintahan, ada beberapa faktor yang mendukung kesuksesan penerapan siskohat sebagai lembaga penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yaitu: kecanggihan sistem, sarana dan fasilitas sistem informasi, sumber daya manusia (SDM), dan standar operasinal yang berlaku.
3. Dalam pelaksanaan pendaftaran ibadah haji melalui siskohat ada beberapa hambatan yang terjadi seperti Kurangnya pengamanan pada ruang data *center* siskohat. Padahal untuk megelola data nasional ini memerlukan pengamanan yang sesuai dengan standarisasi pengamanan operasional. Solusinya adalah dengan memperkuat sistem keamanan agar data para Jemaah haji tetap aman. Selain itu, kurangnya kebutuhan informasi dalam sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, hal ini disebabkan oleh profil haji yang kurang (seperti : foto jemaah haji) sehingga sulit mengecek antara paspor dan visa.

## **5.2 Saran**

Adapun saran dari penulis tentang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu pada Kementerian Agama RI adalah :

1. Data adalah hal paling berharga dari sebuah perusahaan, oleh karenanya dibutuhkan *Disaster Recovery Center* (DRC) untuk membuat data tetap aman. Memiliki DRC membuat perusahaan akan membuat bisnis tetap jalan meski terjadi bencana.
2. Dengan *tools* siskohat terbaru di Kementerian Agama yang berbasis *web base* dengan berbagai fitur serta berbagai gambar, sangat membutuhkan kapasitas *bandwidt* yang lebih besar. Karna semakin besar *Bandwidth* pada jaringan komputer maka semakin cepat pula kecepatan transfer data yang dapat dilakukan oleh *client* maupun *server*. Akan tetapi apabila kapasitas *bandwidt* terlalu kecil yang tidak sebanding dengan aktifitas web maka kecepatan transfer data yang dilakukan *server* maupun *client* akan terhambat.
3. Perlu adanya pengembangan SDM, terutama yang memiliki pemahaman akan teknologi informasi untuk dapat mengelola SISKOHAT dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Adrian, Payne. 2012. *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)*. Jakarta: Salemba Empat.

Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.

Gronroos Christian, *Service Management dan Marketing A Moment of Truth (Singapore: Maxwell Macmillan International, 2012)*, hal 203

Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, Valarie A and Bitner, M.J. (2013). *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill.

Undang-Undang:

UU. No. 21 Tentang Perbankan Syariah

UU. No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Sumber Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah

<https://haji.kemenag.go.id/v3/content/siskohat-gen-2-lebih-mempermudah-akses-dan-layanan-haji> diunduh pada tanggal 30 Desember 2018

<https://news.detik.com/berita/4149180/mengenal-siskohat-sistem-besar-di-balik-penyelenggaraan-haji> diunduh pada tanggal 31 Desember 2018

<https://umroh.travel/daftar-tunggu-haji/> diunduh pada tanggal 3 Januari 2019

<https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/18/08/28/pe69h6366-saudi-rilis-jumlah-jamaah-haji-selama-24-tahun-terakhir> diunduh pada tanggal 3 Januari 2019

<http://forumekonomisyariah45.blogspot.com/2013/01/sejarah-perbankan-syariah.html> diunduh pada tanggal 5 Januari 2019

<https://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia> diunduh pada tanggal 5 Januari 2019

<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-bank-syariah-beserta-fungsinya/> diunduh pada tanggal 6 Januari 2019

<http://irwansahaja.blogspot.com/2013/05/pengertian-jasa-karakteristik-jasa-dan.html> diunduh pada tanggal 7 Januari 2019

<https://forum.teropong.id/2017/07/17/pengertian-jasa-ciri-ciri-karakteristik-jenis-jenis-dan-contohnya/> diunduh pada tanggal 7 Januari 2019

<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2015/08/jenis-jenis-jasa-dan-karakteristik-jasa-lengkap.html> diunduh pada tanggal 7 Januari 2019

<https://haji.kemenag.go.id/v3/content/siskohat-gen-2-lebih-mempermudah-akses-dan-layanan-haji> diunduh pada tanggal 9 Januari 2019

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah> diunduh pada tanggal 9 Januari 2019

<https://hajikita.com-gen-2/> diunduh pada tanggal 12 Januari 2019

<https://kemenagkotabaru.wordpress.com/2012/03/27/prosedur-pendaftaran-haji-melalui-siskohat-on-line/> diunduh pada tanggal 12 Januari 2019

<http://journal.walisongo.ac.id/index.php/dakwah/article/download/1608/1278> diunduh pada tanggal 13 Januari 2019

[https://www.researchgate.net/publication/319628455\\_efektivitas\\_sistem\\_informasi\\_dalam\\_komputerisasi\\_haji\\_terpadu\\_siskohat\\_dalam\\_penyelenggaraan\\_ibadah\\_haji](https://www.researchgate.net/publication/319628455_efektivitas_sistem_informasi_dalam_komputerisasi_haji_terpadu_siskohat_dalam_penyelenggaraan_ibadah_haji) diunduh pada tanggal 17 Januari 2019

<http://hajiumrahnews.com/2017/12/13/tahun-ini-lebih-dari-dua-ribu-pendaftar-haji-tertolak-aplikasi-siskohat/> diunduh pada tanggal 18 Januari 2019

[http://repository.uin\\_suska.ac.id/3051/2/BAB%201.pdf](http://repository.uin_suska.ac.id/3051/2/BAB%201.pdf) diunduh pada tanggal 21 Januari 2019

<http://journal.walisongo.ac.id/index.php/dakwah/article/download/1608/1278> diunduh pada tanggal 22 Januari 2019

<http://www.gomuslim.co.id/read/panduan/2016/03/30/127/beginilah-prosedur-pendaftaran-haji-reguler.html> diunduh pada tanggal 23 Januari 2019

