

**EVALUASI SISTEM PENERIMAAN SETORAN BIAYA
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI PADA BANK SYARIAH DAN
BANK KONVENSIONAL**

Eris Nanda Mufarikha

Jln. Raya Plemahan Nomor 358 Plemahan Kediri Telepon (0354) 529393

email : eris_nanda@yahoo.com

HP.085755044338 / 081233925441

***Abstract:** The purpose of this study was to determine and evaluate the system acceptance Hajj Operation Costs (BPIH) on Islamic Banking and Conventional constraints have been applied as well to know a new system based on the rule that the bank applied the Indonesian Ministry of Religious Affairs. The method used in this research is descriptive qualitative research procedures with the object of holding fee deposit receipt Hajj Bank Muamalat Indonesia Tbk Branch Malang and Bank Rakyat Indonesia Tbk Branch Office Blitar. The data obtained were evaluated by using the approach of the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) Framework. The results of the study indicate that the deposit receipt system BPIH Branch at Bank Muamalat Indonesia and Bank Rakyat Indonesia Malang Branch Office Blitar has not been going well and effectively. This is due to the organizational structure and job description are not neatly arranged, systematic and regular, contract agreement documents are not complete and document formats that look difficult customers, lack of socialization of the new policy the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia on the bank transit and Hajj Integrated Computerized Systems (SISKOHAT) who have trouble at the beginning of the opening of the repayment and redemption at finished.*

***Keywords:** System Acceptance Deposit, Islamic Banking, Conventional Banks, Hajj*

Pada zaman yang semakin maju seperti sekarang ini, persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Saat ini bank konvensional mendapatkan pesaing baru, yaitu bank syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan bisnis sesuai dengan syariat. Produk-produk yang dikeluarkan oleh perbankan semakin banyak

dan bervariasi sesuai dengan kebutuhan nasabah. Salah satu yang menarik bagi konsumen sekarang ini adalah produk pendukung ibadah haji. Di awal tahun 2014 Kementerian Agama (Kemenag) sebagai lembaga pengurusan haji, menetapkan tujuh belas Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). BPS-BPIH yang ditetapkan adalah Bank Umum Syariah atau Bank Umum Nasional yang memiliki layanan syariah, selain itu BPS-BPIH adalah bank yang berintegrasi dengan sistem layanan haji Kementerian Agama (Kemenag), memiliki kondisi kesehatan bank yang prima, melaksanakan program penjaminan yaitu Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) atas dana setoran awal dan tidak memberikan layanan dana talangan haji atau dana sejenisnya (Sekretariat Kabinet, 2012-2014).

Fungsi dari bank yang ditunjuk oleh Kementerian Agama (Kemenag) sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH) adalah menerima setoran dari masyarakat untuk penyelenggaraan ibadah haji. Bank tersebut akan memproses setoran dari masyarakat hingga mendapatkan nomor porsi pemberangkatan ibadah haji, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengurus keberangkatan haji.

Ketujuh belas bank yang ditetapkan sebagai BPS-BPIH itu terdiri dari enam Bank Umum Syariah dan sebelas Bank Umum Nasional yang mempunyai layanan syariah. Keenam Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat, Bank Mega Syariah, Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah dan Bank Panin Syariah. Adapun sebelas Bank Umum Nasional yang mempunyai layanan syariah dan ditetapkan sebagai BPS-BPIH adalah Bank BTN, Bank Permata,

Bank Cimb Niaga, Bank Sumut, Bank DKI, Bank Jateng, Bank Jatim, Bank Kepri, Bank Sumselbabel, Bank Nagari dan Bank Aceh. Kementerian Agama (Kemenag) juga telah menominasikan tiga bank umum nasional sebagai bank transito. Ketiga bank tersebut adalah Bank Mandiri, Bank BRI dan Bank BNI. Penetapan bank transito ini bertujuan menutup kesenjangan persebaran wilayah layanan yang belum terakomodasi oleh perbankan syariah (Sekretariat Kabinet, 2012-2014).

Peraturan baru Kementerian Agama (Kemenag) dengan menetapkan 3 bank konvensional sebagai bank transito akan memunculkan kontroversi lagi pada masyarakat mengenai kehalalan prosesnya, mengingat diakhir tahun 2013 banyak kontroversi yang muncul mengenai hukum Islam produk dana talangan haji, hal ini semakin membuat masyarakat ragu-ragu untuk mendaftarkan haji melalui sistem yang telah diterapkan Kementerian Agama (Kemenag). Dengan kebijakan baru yang ditetapkan oleh Kementerian Agama (Kemenag) maka akan ada indikasi bahwa adanya kesamaan kebijakan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional.

Berdasarkan latar belakang penelitian dan masalah yang ingin diteliti maka yang menjadi tujuan peneliti adalah : (1) Mengetahui implementasi sistem penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) di bank syariah dan bank konvensional (bank transito). (2) Mengidentifikasi kendala sistem baru yang diterapkan bank berdasarkan aturan Kementerian Agama (Kemenag).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data berbentuk kata-kata atau kalimat dan akan dianalisis dan diperoleh kesimpulan dari kalimat-kalimat tersebut dengan melakukan pendekatan secara teoritis dan pemikiran yang logis untuk memecahkan masalah secara lengkap. Adapun langkah-langkah yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data dengan cara wawancara mengenai sistem penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) di bank syariah dan bank konvensional.
2. Membandingkan penerapan dan menganalisis sistem penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) bank syariah dan bank konvensional.
3. Memberikan rekomendasi terhadap sistem penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) berdasarkan prinsip-prinsip sistem pengendalian.

Peneliti hanya memilih beberapa obyek yang akan diteliti yaitu satu bank syariah dan satu bank konvensional. Untuk bank syariah, peneliti memilih Bank Muamalat Indonesia karena bank tersebut adalah bank pertama yang murni syariah. Sedangkan untuk bank konvensional peneliti memilih Bank Rakyat Indonesia karena Bank Rakyat Indonesia adalah bank yang terkenal dikalangan masyarakat menengah kebawah hingga menengah keatas dan juga telah menembus pasar mikro.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian di lapangan, sistem penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji akan dievaluasi dengan menggunakan 5 komponen model pengendalian *The Committee of Sponsoring Organizations* (COSO), berikut evaluasi dalam bentuk tabel menurut COSO:

1. Lingkungan Pengendalian

Pada sektor perbankan bersikap baik, ramah dan sopan kepada nasabah/*customer* adalah hal paling utama. Semua karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar melayani nasabahnya dengan baik, ramah dan sopan. Dengan pelayanan yang baik, ramah dan sopan, nasabah akan merasa nyaman dalam melakukan transaksi sehingga membuat nasabah bertahan untuk menabung di Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

Untuk petugas yang menangani haji pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, bagian *teller* dan USP & bagian haji tidak terlihat di bagan struktur organisasi, akan tetapi dalam *job description* yang ada, tugasnya dirincikan. Hal ini akan memicu adanya kesalahpahaman antar karyawan dan pelemparan tugas antar karyawan sehingga pada akhirnya sulit untuk dipertanggungjawabkan. Selain itu, dalam proses pengurusan haji pada praktiknya petugas yang terkait adalah *customer service*, *teller* dan USP & bagian haji. Jika dilihat pada *job description* USP & bagian haji yang tertulis, bukan tugasnya menangani haji. *Job description* penanganan haji lebih sesuai

ditangani oleh *back office*. Dengan adanya tugas yang dilakukan tidak sesuai dengan *job description* tertulis yang ada maka akan berdampak pada temuan auditor, yang mengidentifikasi bahwa sistem yang berjalan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang kurang begitu baik. Selain itu tugas yang dilakukan kurang begitu bisa dipertanggungjawabkan.

Dalam proses pengurusan haji Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar, pada praktiknya petugas yang terkait adalah *customer service*, *teller* dan ADM DJS & rekons, akan tetapi *job description* ADM DJS & rekons tentang penanganan haji tidak tercermin. *Job description* yang tidak terperinci dengan jelas akan memicu adanya kesalahpahaman antar karyawan dan pelemparan tugas antar karyawan sehingga pada akhirnya sulit untuk dipertanggungjawabkan.

2. Aktivitas Pengendalian

Saat membuka rekening tabungan haji pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, ada beberapa dokumen yang harus diisi dan ditandatangani oleh nasabah, seperti formulir identifikasi nasabah, akad tabungan *wadiah*, ketentuan dan persyaratan tabungan. Hal ini menunjukkan bahwa tabungan haji arafah menggunakan akad *wadiah* sesuai dengan syariat Islam. Adanya akad yang jelas akan membuat nasabah merasa tidak ragu-ragu dalam mendaftarkan diri menjadi nasabah tabungan haji arafah. Sehingga memungkinkan banyak nasabah yang mendaftarkan tabungan haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang. Pada sistem penyetoran, slip setoran bank muamalat ada perincian pecahan uang yang ditabungkan oleh nasabah. Hal ini untuk

memudahkan *teller* dalam melakukan pengecekan uang saat tutup kas diakhir hari. Dengan adanya perincian pecahan ini akan memudahkan pelaporan *teller* pada saat tutup kas akhir hari dan meminimalisir terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh *teller*.

Untuk pembuka rekening tabungan haji BRI, hanya ada satu dokumen yang harus diisi dan ditandatangani oleh nasabah, yaitu formulir pembukaan rekening. Pada prakteknya tabungan haji BRI memakai prinsip *wadiah*, akan tetapi tidak ada perjanjian secara tertulis hanya sebatas penjelasan saja. Akad yang kurang jelas akan membuat nasabah merasa ragu-ragu dalam mendaftarkan diri menjadi nasabah tabungan haji. Sehingga memungkinkan nasabah beralih memilih bank lain untuk menunaikan ibadah haji, dan mengakibatkan berkurangnya nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar. Untuk mempermudah nasabah yang mengurus haji, disediakan ruang antrian khusus nasabah tabungan haji. Nasabah akan merasa nyaman dengan pelayanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar karena nasabah hanya mengantri dengan sesama nasabah tabungan haji, dengan begitu akan cepat dilayani.

3. Penaksiran Risiko

Dalam proses pendaftaran haji, pihak bank diberi sistem dari Kementerian Agama (Kemenag), yaitu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dimana sistem tersebut untuk memorsikan nasabah. Proses pemorsian tersebut biasa disebut *swiching*, dimana pada saat proses *swiching* pihak bank mendebet rekening nasabah dan dimasukkan ke rekening

Kementerian Agama (Kemenag). Adakalanya proses ini mengalami *trouble*, dalam sistem proses *swiching* gagal tapi sebenarnya sudah berhasil. Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar mempunyai problem yang sama mengenai Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang mengalami *trouble* pada saat awal pembukaan pelunasan dan akhir pelunasan. Dengan adanya kendala tersebut nasabah merasa terganggu dengan sistem SISKOHAT yang sering *trouble*. Hal ini dapat menjadi alasan nasabah untuk berpindah pada bank lain.

4. Informasi dan Komunikasi

Dalam hal informasi dan komunikasi dapat dilihat dari struktur organisasi dan *job description* pada perusahaan tersebut. Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, struktur organisasi dan *job description* tidak tersusun dengan baik. Hal ini mengakibatkan kesalahpahaman informasi dan komunikasi yang diterima oleh karyawan.

Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar *Job description* tidak terkoordinasi dengan baik. Hal ini akan mengakibatkan kesalahpahaman informasi dan komunikasi yang diterima oleh karyawan. Selain itu, sosialisasi kebijakan baru yang ditetapkan oleh Kementerian Agama (Kemenag) mengenai bank transito dinilai sangat kurang, karena belum begitu di mengerti oleh karyawan BRI. Kurangnya informasi yang diketahui oleh karyawan akan menimbulkan *image* yang kurang baik kepada nasabah sehingga menyebabkan nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

5. Pengawasan

Dalam hal pengawasan, pimpinan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang kurang dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja anak buahnya. Hal ini terbukti dengan adanya *job description* tertulis dan praktek dilapangan tidak sesuai. Sedangkan pengawasan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari pengawasan yang di lakukan oleh *assistant manager* operasional & layanan di bagian *teller* dan *customer service*. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kecurangan serta kesalahan *teller* dan *customer service* dalam melakukan pekerjaannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sistem penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar belum berjalan dengan efektif, hal ini ditandai dengan munculnya beberapa keganjalan seperti:

- a. Struktur organisasi yang belum tersusun dengan baik.
- b. Adanya tugas yang dikerjakan oleh karyawan yang sebenarnya tidak masuk ke dalam *job description* tertulis miliknya
- c. Adanya *trouble* pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
- d. Kurang jelasnya kebijakan penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).
- e. Dokumen/formulir yang pencetakan tulisannya terlalu kecil.

Saran

Berdasarkan dari kesimpulan hasil penelitian di Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- a. Menyusun ulang struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Malang.
- b. Memperbaiki *job description* yang sesuai dengan struktur organisasi yang ada.
- c. Membuat laporan yang ditujukan kepada Kementerian Agama (Kemenag) mengenai SISKOHAT yang sering *trouble* agar Kementerian Agama (Kemenag) bisa melakukan perbaikan untuk jangka panjang.
- d. Membuat format dokumen/formulir yang dapat dengan mudah dimengerti nasabah/tidak menyulitkan nasabah.
- e. Mengajukan surat permohonan untuk mengadakan sosialisasi kebijakan baru yang ditetapkan Kementerian Agama (Kemenag) mengenai bank transito untuk para karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an an Al-Karim dan Terjemahan.

Belle, Nonna. (11 Mei 2012). *Sistem Informasi Akuntansi*. Diperoleh 9 Maret 2014 dari nonnababybelle.blogspot.com/2012/05/sistem-informasi-akuntansi.html

Bodnar, George H., Hopwood, William S. (2004). *Accounting Information System*, Ninth Edition, Pearson Education, Inc., New Jersey. Saputra, Julianto Agung., Setiawati, Lilis (penerjemah, 2006). *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Kesemilan. Yogyakarta: ANDI.

Damanik, Ericson. (2014). Pengertian Job Description Menurut Para Ahli. Diperoleh 8 September 2014 dari <http://globallavebookx.blogspot.com/2014/07/pengertian-job-description-menurut-para.html>

Dewan Syari'ah Nasional MUI-Bank Indonesia. (2006). *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI*. CV Gaung Persada, Jakarta.

Diana, Anastasia dan Setiawati, Lilis. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi Perancangan, Proses dan Penerapan*. Yogyakarta: ANDI.

Emzir. (2012). *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Fadjria, Oki Ayu. (11 November 2013). *Pengendalian Sistem Informasi Akuntansi*. Diperoleh 9 Maret 2014 dari oki-ayu.blogspot.com/2013/10/ruang-lingkup-sistem-informasi.html

Hall, James A. (2007). *Accounting Information System* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.

Hamdi, Muhammad Nurul. (2013). **Implementasi Hybrid Contract Pada Produk “KPR Muamalat IB” Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang**, *Tugas Akhir* (tidak dipublikasikan). Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.

Hariyanto, Muhsin. (12 Januari 2012). *Hybrid Contract dalam Keuangan Syariah*. Diperoleh 14 April 2014 dari muhsinhar.staff.umy.ac.id/hybrid-contract-dalam-keuangan-syariah-2/.

- Haura, Arie. (2010). **Pengelolaan Dana Haji Pada Sukuk Dana Haji Indonesia (SDHI)**, *Skripsi* (tidak dipublikasikan). Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Karim, Adiwarmen A. (2010). *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Edisi Keempat. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Karodal. (13 Februari 2012). Tugas Back Office Bank. Diperoleh 8 September 2014 dari <http://karodalnet.blogspot.com/2012/02/tugas-back-office-bank.html>.
- Krismiaji. (2002). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yosyakarta: AMP YKPN.
- Mardi. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Maulana, Miftakhul dan Dana Indra Sensuse. (2011). Perancangan Strategis Sistem Informasi: Studi Kasus Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Departemen Agama RI. *Journal of Information Systems*, Vol 7 (1).
- Maulana, Usman. (2011). *Deskripsi Pekerjaan Customer Service Bank*. Diperoleh 6 September 2014 dari <http://usman-maulana.blogspot.com/2012/02/deskripsi-pekerjaan-customer-service.html>.
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mujtaba, Agung. (11 Agustus 2013). *Sistem Informasi Akuntansi yang Baik*. Diperoleh 9 Maret 2014 dari pendidikan776.blogspot.com/2013/08/pengertian-sistem-informasi-akuntansi.html
- Nashuddin. (2011). Sistem Pelayanan Haji pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Penelitian Keislaman*, Vol 7 (2): 453-478.
- Nawawi, Ismail. (2012). *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Putra, Dewa. (22 Agustus 2012). Pengertian Teller. Diperoleh 5 September 2014 dari <http://accounting-bank.blogspot.com/2012/08/pengertian-teller.html>.
- Radiyah, Nurul Dini. (2013). Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pontianak. *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara*, Vol 2 (2).

- Rahmah, Ihdini Maulida. (2010). **Manajemen Pengelolaan Dana Tabungan Haji Pada BNI Syariah Cabang Jakarta Selatan**, *Skripsi* (tidak dipublikasikan). Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Rama, Dasaratha V., Jones, Frederick L. (2006). *Accounting Information System*. Cengage Learning Asia Pte Ltd., Singapore. Wibowo, M. Slamet (penerjemah, 2008). *Sistem Informasi Akuntansi*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarosa, Samiaji. (2009). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: PT Grasindo.
- Sekretariat Kabinet. (2012-2014). *Setoran Biaya Ibadah Haji 2014*. Jakarta. Diperoleh tanggal 14 Februari 2014 dari www.setkab.go.id/berita-11270-inilah-bank-penerima-setoran-biaya-ibadah-haji-2014.html
- Suhendi, Hendi. (2011). *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Syafe'i, Rachmat. (2001). *Fiqh Muamalah*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Tim FE UIN MALIKI. 2012. Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Mslang.
- Wahab, Aswin. (12 Februari 2013). *Definisi Pengendalian Internal Versi COSO*. Diperoleh 4 April 2014 dari keuanganlsm.com/definisi-pengendalian-internal-versi-coso/.
- Widjajanto, Nugroho. (2001). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Erlangga.
- www.bri.co.id, diakses, 1 juni 2014
- www.muamalatbank.co.id, 1 juni 2014
- Zahroh, Siti Lailatul. (2014). **Analisis Sistem Informasi Akuntansi dan Siste Pengendalian Intern Siklus Persediaan (Studi Kasus Pada UD. Sumber Rejo Malang)**, *Skripsi* (tidak dipublikasikan). Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.