

Perancangan Layanan BSI Tabungan Haji Indonesia Berbasis Mudharabah: Studi Literatur Kepatuhan Akad, Alur, dan Mitigasi Risiko

Ilham Manziz^{1*}, Edi Haryono

Universitas Muhammadiyah Riau¹, Institut EHMRI²

mansizeilham@gmail.com¹,

iaiehmri@gmail.com²

Abstract

This research aims to design a BSI Hajj Savings Indonesia service based on the mudharabah contract that meets Sharia compliance standards, has an effective service flow integrated with Siskohat (Islamic system management system), and implements comprehensive risk mitigation. This research employed a systematic literature review method by reviewing OJK regulations, DSN-MUI fatwas, official BSI product documents, and academic journals related to the implementation of Sharia Hajj savings. The resulting design includes a conceptual framework for contract compliance that emphasizes the application of the profit-sharing principle, a service blueprint that maps frontstage and backstage processes in detail, and a risk and control matrix that covers operational, Sharia, liquidity, and reputation risks. This design provides strategic guidance for optimizing Sharia banking services within the Hajj ecosystem.

Keywords: Hajj Savings, Mudharabah, Sharia Compliance, Risk Mitigation, Service Blueprint

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk merancang layanan BSI Tabungan Haji Indonesia berbasis akad mudharabah yang memenuhi standar kepatuhan syariah, memiliki alur layanan yang efektif terintegrasi dengan Siskohat, serta menerapkan mitigasi risiko yang komprehensif. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur sistematis dengan menelaah regulasi OJK, Fatwa DSN-MUI, dokumen resmi produk BSI, serta jurnal-jurnal akademik terkait implementasi tabungan haji syariah. Dihasilkan sebuah kerangka konseptual kepatuhan akad yang menegaskan penerapan prinsip bagi hasil, rancangan *service blueprint* yang memetakan proses *frontstage* dan *backstage* secara rinci, serta matriks risiko dan kontrol yang mencakup risiko operasional, syariah, likuiditas, dan reputasi. Rancangan ini memberikan panduan strategis bagi optimalisasi layanan perbankan syariah dalam ekosistem haji.

Kata Kunci: Tabungan Haji, Mudharabah, Kepatuhan Syariah, Mitigasi Risiko, *Service Blueprint*

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia memiliki potensi dana haji yang sangat signifikan. Pengelolaan dana haji tidak hanya menjadi isu keuangan semata, tetapi juga menyangkut aspek spiritual dan kepatuhan terhadap prinsip syariah (Pemerintah Republik Indonesia, 2014; Badan Pengelola Keuangan Haji [BPKH], 2022). Dalam ekosistem ini, PT Bank Syariah

Indonesia Tbk (BSI) memegang peranan vital sebagai entitas perbankan syariah terbesar hasil *merger* tiga bank syariah milik negara. BSI menjadi Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH) yang dominan, melayani jutaan calon jemaah haji yang menabung untuk mendapatkan porsi keberangkatan (Kementerian Agama RI, 2021; Bank Syariah Indonesia, 2023).

Produk BSI Tabungan Haji Indonesia dirancang untuk memfasilitasi kebutuhan nasabah dalam merencanakan ibadah haji. Produk ini umumnya menggunakan akad mudharabah mutlaqah, di mana bank bertindak sebagai pengelola dana (mudharib) dan nasabah sebagai pemilik dana (shahibul maal) (Dewan Syariah Nasional MUI, 2000; Pratama, 2020). Namun, penerapan akad mudharabah pada produk tabungan haji memiliki tantangan tersendiri. Permasalahan utama yang muncul meliputi kompleksitas kepatuhan akad dalam mekanisme bagi hasil yang fluktuatif, integrasi alur layanan dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Kementerian Agama yang seringkali mengalami kendala teknis, serta risiko operasional dan risiko syariah yang melekat pada pengelolaan dana jangka panjang (Sari & Abdullah, 2021; Otoritas Jasa Keuangan, 2016; Rahman, 2022).

Selain itu, literatur menunjukkan bahwa nasabah tabungan haji seringkali kurang memahami mekanisme akad mudharabah, terutama terkait fluktuasi bagi hasil dan ketentuan pembatalan porsi yang melibatkan prosedur birokrasi panjang (Fauzi, 2019; Hasanah, 2018). Risiko moral hazard dari sisi pengelola dana dan risiko reputasi akibat kegagalan layanan sistem juga menjadi ancaman nyata, sehingga diperlukan monitoring yang ketat, transparansi pelaporan, serta penguatan kontrol untuk menjaga kepercayaan nasabah (Permatasari & Widiastuti, 2018; IFSB, 2005). Oleh karena itu, diperlukan sebuah perancangan layanan yang tidak hanya fokus pada aspek transaksional, tetapi juga memastikan kepatuhan syariah yang ketat (sharia compliance) dan alur proses yang efisien (operational excellence) (Otoritas Jasa Keuangan, 2016; Abdullah, 2021).

Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang layanan BSI Tabungan Haji Indonesia yang komprehensif dengan fokus pada tiga aspek: (1) memastikan kepatuhan akad mudharabah sesuai fatwa DSN-MUI, (2) menyusun alur layanan (service blueprint) yang efisien dan terintegrasi, dan (3) merumuskan strategi mitigasi risiko yang optimal. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademik berupa model rancangan layanan perbankan syariah yang didasarkan pada sintesis literatur dan regulasi terkini, serta memberikan panduan praktis bagi manajemen bank dalam meningkatkan kualitas layanan haji.

LITERATUR REVIEW

Akad Mudharabah dalam Tabungan Syariah

Landasan utama penerapan akad mudharabah pada produk tabungan merujuk pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan (Dewan Syariah Nasional MUI, 2000). Fatwa ini menegaskan bahwa tabungan yang dibenarkan secara syariah adalah yang berdasarkan prinsip Wadiah (titipan) atau Mudharabah (investasi bagi hasil) (Dewan Syariah Nasional MUI, 2000). Dalam skema mudharabah, nasabah

bertindak sebagai shahibul maal yang menyerahkan dananya kepada bank sebagai mudharib untuk dikelola dalam usaha-usaha yang halal dan produktif (Dewan Syariah Nasional MUI, 2000; Fauzi, 2019). Keuntungan dari pengelolaan dana tersebut dibagi berdasarkan nisbah yang disepakati di awal, sedangkan kerugian finansial ditanggung oleh pemilik dana kecuali jika disebabkan oleh kelalaian pengelola (Dewan Syariah Nasional MUI, 2000; Pratama, 2020).

Regulasi Pengelolaan Dana Haji

Pengelolaan dana haji diatur secara ketat melalui Undang-Undang No. 34 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Keuangan Haji (Pemerintah Republik Indonesia, 2014). Regulasi ini mengamanatkan pembentukan Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) yang berwenang mengelola dana haji (Pemerintah Republik Indonesia, 2014; BPKH, 2022). Bank Syariah seperti BSI berfungsi sebagai BPS-BPIH yang menerima setoran awal dan pelunasan, yang kemudian dananya ditempatkan atau diinvestasikan oleh BPKH (Kementerian Agama RI, 2021; BPKH, 2022). Integrasi antara sistem perbankan dengan Siskohat menjadi krusial untuk memastikan validitas data jemaah dan nomor porsi (nomor antrean keberangkatan) (Kementerian Agama RI, 2021; Sari & Abdullah, 2021).

Manajemen Risiko Bank Syariah

Penerapan manajemen risiko pada bank syariah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah (Otoritas Jasa Keuangan, 2016). Selain risiko umum seperti risiko kredit, pasar, likuiditas, dan operasional, bank syariah menghadapi risiko unik yaitu risiko imbal hasil (rate of return risk) dan risiko kepatuhan syariah (sharia non-compliance risk) (IFSB, 2005; Otoritas Jasa Keuangan, 2016). IFSB dalam prinsip panduannya juga menekankan pentingnya transparansi dan tata kelola untuk memitigasi risiko-risiko tersebut (IFSB, 2005; Abdullah, 2021).

***Service Blueprint* dan Mitigasi Risiko**

Service Blueprint merupakan teknik visualisasi yang digunakan untuk merancang dan menganalisis layanan dengan memetakan proses dari sudut pandang pelanggan, frontstage (interaksi langsung), backstage (proses di belakang layar), dan proses pendukung (Kaplan, 2016; Miro, 2023; Shueb, 2019). Dalam konteks tabungan haji, blueprint membantu mengidentifikasi titik kegagalan (fail points) potensial, seperti kegagalan koneksi Siskohat atau kesalahan input data nasabah (Sari & Abdullah, 2021; Rahman, 2022). Studi literatur mengenai mitigasi moral hazard pada akad mudharabah menyarankan adanya mekanisme monitoring yang ketat dan transparansi pelaporan kinerja investasi untuk menjaga kepercayaan nasabah (Permatasari & Widiastuti, 2018; IFSB, 2005).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (library research). Data yang dikumpulkan merupakan data sekunder yang bersumber dari: (1) Dokumen resmi dan publikasi BSI, khususnya Syarat dan Ketentuan BSI Tabungan Haji Indonesia; (2) Regulasi terkait, termasuk Fatwa DSN-MUI, Undang-Undang Pengelolaan Keuangan Haji, dan POJK; serta (3)

Jurnal-jurnal ilmiah nasional yang membahas implementasi tabungan haji dan akad mudharabah di Indonesia.

Metode analisis data dilakukan melalui tiga tahap: (1) Sintesis literatur untuk membangun kerangka konseptual kepatuhan; (2) Perancangan *Service Blueprint* berdasarkan prosedur operasional standar yang teridentifikasi dalam dokumen; dan (3) Analisis risiko dan kontrol menggunakan pendekatan matriks risiko kualitatif. Penelitian ini tidak melibatkan pengambilan data lapangan (wawancara/survei) namun berfokus pada konstruksi model layanan berdasarkan data sekunder yang valid dan relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kerangka Konseptual Kepatuhan Akad Mudharabah

Berdasarkan sintesis fatwa dan regulasi, BSI Tabungan Haji Indonesia yang menggunakan akad mudharabah mutlaqah harus memenuhi prinsip-prinsip dasar sebagai berikut: (1) Adanya Ijab dan Qabul yang jelas saat pembukaan rekening; (2) Penentuan nisbah bagi hasil yang dinyatakan dalam persentase (bukan nominal tetap) dan disepakati di awal; (3) Dana nasabah diperlakukan sebagai investasi yang dapat disalurkan ke sektor riil halal; dan (4) Bank wajib memberikan laporan bagi hasil secara transparan. (Dewan Syariah Nasional MUI, 2000; Abdullah, 2021)

Kepatuhan operasional juga mencakup batasan penarikan dana. Mengingat tujuan tabungan adalah untuk ibadah haji, BSI menerapkan fitur restriksi penarikan (hold amount) sesuai syarat pendaftaran haji (saat ini Rp 25.000.000 untuk mendapatkan porsi). (Kementerian Agama RI, 2021; Bank Syariah Indonesia, 2023). Hal ini sejalan dengan prinsip hifdzul mal (menjaga harta) untuk tujuan spesifik (ibadah). (Pemerintah Republik Indonesia, 2014; Rahman, 2022). Mekanisme audit syariah oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) menjadi kontrol utama untuk memastikan tidak adanya penyimpangan dalam pengelolaan dana investasi. (Abdullah 2021, IFSB 2005)

Tabel Ringkasan Literatur

Tabel berikut merangkum temuan dari berbagai studi terdahulu mengenai implementasi tabungan haji dan mudharabah, yang menjadi landasan perancangan layanan ini.

Tabel 1. Ringkasan Literatur Implementasi Tabungan Haji Mudharabah

Author (Tahun)	Objek Studi	Metode	Temuan Inti	Implikasi untuk Rancangan BSI
Pratama & Hidayat (2020)	Implementasi Mudharabah pada Bank Syariah	Kualitatif Deskriptif	Pentingnya transparansi nisbah bagi hasil untuk menghindari sengketa.	Penekanan pada akad yang jelas di formulir pembukaan rekening.

Sari, dkk. (2021)	Kualitas Layanan Tabungan Haji	Survei Kuantitatif	Kecepatan sistem Siskohat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Prioritas pada stabilitas koneksi API Siskohat dalam service blueprint.
Fauzi (2019)	Tabungan Mabrur BSY	Studi Kasus	Nasabah sering bingung antara akad Wadiah dan Mudharabah.	Perlu edukasi visual saat onboarding nasabah.
Rahman (2022)	Manajemen Risiko Dana Haji	Studi Pustaka	Risiko operasional tertinggi ada pada kegagalan input data porsu haji.	Perlu kontrol ganda (maker-checker) pada input data haji.
Hasanah (2018)	Pembatalan Porsi Haji	Wawancara	Proses refund dana pembatalan sering memakan waktu lama karena birokrasi.	Penyederhanaan alur backend untuk proses refund/pembatalan.
Abdullah (2021)	Kepatuhan Syariah Produk Funding	Audit Syariah	Ditemukan potensi percampuran dana jika tidak ada pemisahan akun yang jelas.	Segregasi pencatatan akuntansi dana mudharabah yang ketat.
Wijaya (2023)	Digitalisasi Layanan Haji BSI	Analisis Sistem	Fitur buka rekening online meningkatkan akuisisi nasabah muda.	Integrasi fitur E-Channel dalam alur layanan (BSI Mobile).
Putri (2020)	Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan	Yuridis Normatif	Klausul baku yang rumit merugikan konsumen.	Penyederhanaan bahasa dalam S&K produk.

Tabel. 2 Rancangan Alur Layanan (Service Blueprint)

Customer Actions (Aktivitas Nasabah)	Frontstage Actions (Interaksi Langsung)	Backstage Actions (Proses Internal)	Support Processes (Sistem Pendukung)
Nasabah datang ke cabang/akses BSI Mobile, mengisi formulir pembukaan	CS/Sistem memverifikasi identitas (KTP/NPWP), menjelaskan nisbah	Validasi data nasabah (KYC/AML), pembentukan CIF dan nomor rekening.	Sistem Dukcapil (validasi NIK), Core Banking System (CBS).

rekening akad Mudharabah.	bagi hasil & syarat setoran.		
Nasabah melakukan setoran awal (min. Rp 100.000) via Teller/Transfer.	Teller/Sistem menerima dana, mencetak buku tabungan/resi digital.	Pencatatan saldo masuk ke pool dana mudharabah bank.	Sistem Akuntansi Bank, Modul Treasury.
Nasabah menabung rutin (autodebet) hingga saldo mencapai syarat porsi (Rp 25.100.000).	Sistem mengirim notifikasi saldo cukup untuk daftar porsi.	Monitoring saldo otomatis, flagging akun "Eligible Porsi".	SMS/Email Gateway, Notification Engine.
Nasabah mengajukan pendaftaran porsi haji, menyerahkan syarat dokumen haji.	CS melakukan validasi syarat haji (Domisili, KTP, Foto), input data ke Siskohat.	Proses "Booking Seat" di Siskohat, pemindahbukuan dana ke rekening BPKH.	Integrasi SISKOHAT Kemenag, Koneksi VPN Secure.
Nasabah menerima Nomor Porsi dan Bukti Pendaftaran Ibadah Haji (BPIH).	CS menyerahkan dokumen SPPH dan bukti setor BPIH.	Arsip digital dokumen, rekonsiliasi harian dengan BPKH.	Sistem Dokumen Manajemen (DMS).

Tabel 3. Matriks Risiko dan Kontrol Layanan

Jenis Risiko	Deskripsi Kejadian Risiko	Mekanisme Kontrol (Mitigasi)
Risiko Operasional	Kegagalan koneksi ke server Siskohat saat pendaftaran, menyebabkan nasabah gagal dapat porsi hari itu. Data nasabah hilang atau korup.	1. Implementasi <i>Redundant Connection</i> (Jaringan cadangan). 2. Prosedur <i>Batch Upload</i> jika real-time gagal. 3. Backup data berkala dan Disaster Recovery Plan (DRP).

Risiko Syariah	Penggunaan dana tabungan mudharabah untuk investasi non-halal. Ketidaksesuaian perhitungan bagi hasil dengan nisbah akad.	1. Audit berkala oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). 2. Sistem IT yang memblokir sektor usaha non-halal (Negative List). 3. Verifikasi otomatis rumus bagi hasil di sistem core banking.
Risiko Likuiditas	Penarikan dana massal di luar musim haji atau kegagalan penyediaan uang tunai (Living Cost) saat keberangkatan.	1. Pemeliharaan <i>Liquidity Coverage Ratio</i> (LCR) sesuai aturan OJK. 2. Koordinasi jadwal keberangkatan dengan penyediaan kas fisik. 3. Klausul penarikan khusus dalam kondisi darurat.

Tabel 4 Matriks Risiko – Kontrol Layanan BSI Tabungan Haji Indonesia

Jenis Risiko	Deskripsi Kejadian Risiko	Mekanisme Kontrol (Mitigasi)
Risiko Reputasi	Keluhan nasabah viral akibat pelayanan lambat atau ketidaktahuan petugas cabang tentang prosedur haji.	1. Pelatihan rutin produk haji bagi CS dan Teller. 2. <i>Service Level Agreement</i> (SLA) penanganan keluhan maks 1x24 jam. 3. Media monitoring dan respons cepat tim Humas.
Risiko Kepatuhan	Pelanggaran batas waktu pelaporan ke BPKH atau ketidakpatuhan terhadap perubahan regulasi Kemenag.	1. Tim Compliance khusus memantau update regulasi haji. 2. Sistem pelaporan otomatis (Regulatory Tech) ke OJK/BPKH. 3. Audit internal kepatuhan prosedur (SOP).

Pembahasan

Implikasi Kepatuhan Akad terhadap Desain Produk

Temuan kerangka kepatuhan menunjukkan bahwa inti keberterimaan akad mudharabah pada tabungan haji ada pada: (a) kejelasan akad saat onboarding, (b) nisbah berbasis persentase (bukan imbal hasil tetap), serta (c) transparansi pelaporan bagi hasil. Ini sejalan dengan mandat fatwa DSN-MUI dan praktik penguatan kepatuhan syariah melalui audit (Dewan Syariah Nasional MUI, 2000; Abdullah, 2021).

Integrasi Siskohat sebagai Titik Kritis Layanan

Dalam pembahasan alur layanan, integrasi Siskohat menjadi “moment of truth” karena kualitas sistem dan kecepatan layanan berdampak pada kepuasan

calon jemaah serta keberhasilan memperoleh porsi. Karena itu, service blueprint bukan sekadar pemetaan proses, tetapi alat untuk mengidentifikasi fail points dan menyiapkan mitigasinya (Sari & Abdullah, 2021; Kaplan, 2016; Miro, 2023).

Rasionalisasi Mitigasi Risiko (Preventif & Detektif)

Pembahasan matriks risiko menekankan bahwa kontrol preventif (mis. negative list sektor non-halal, prosedur jaringan cadangan, segregasi pencatatan) dan kontrol detektif (audit syariah, audit internal kepatuhan, rekonsiliasi) harus berjalan bersamaan untuk menekan risiko operasional, kepatuhan syariah, dan reputasi. Penekanan ini konsisten dengan prinsip manajemen risiko bank syariah dan panduan risk governance (Otoritas Jasa Keuangan, 2016; IFSB, 2005; Rahman, 2022).

SIMPULAN

Perancangan layanan BSI Tabungan Haji Indonesia berbasis mudharabah memerlukan integrasi yang kuat antara kepatuhan syariah, keandalan teknologi, dan manajemen risiko. Kerangka konseptual yang dibangun menunjukkan bahwa akad mudharabah dapat diterapkan secara efektif dengan transparansi nisbah dan pengelolaan dana yang terpisah (*segregasi*). *Service Blueprint* yang dirancang berhasil memetakan titik krusial integrasi dengan Siskohat pada tahap pendaftaran porsi, yang menjadi "*moment of truth*" bagi nasabah. Strategi mitigasi risiko melalui matriks kontrol preventif dan detektif mampu meminimalisir potensi kerugian finansial maupun reputasi. Khususnya, penggunaan teknologi untuk validasi otomatis dan audit syariah berkala menjadi kunci utama keberhasilan layanan.

REFERENSI

- Abdullah, F. 2021. "Audit Kepatuhan Syariah Pada Produk Penghimpunan Dana." *Jurnal Akuntansi Syariah* 5(2):77–90.
- Board, Islamic Financial Services. 2005. *Guiding Principles of Risk Management for Institutions Offering Only Islamic Financial Services*.
- Fauzi, A. 2019. "Implementasi Akad Mudharabah Mutlaqah Pada Produk Tabungan Haji." *Jurnal Ekonomi Islam* 10(2):145–58.
- Haji, Badan Pengelola Keuangan. 2022. *Laporan Tahunan Pengelolaan Keuangan Haji 2021*. Jakarta: BPKH.
- Indonesia, Bank Syariah. 2023. *Syarat Dan Ketentuan Produk BSI Tabungan Haji Indonesia*.
- Indonesia, Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama. 2000. *Fatwa DSN-MUI No. 02/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Tabungan*.
- Indonesia, Kementerian Agama Republik. 2021. *Buku Panduan Layanan Haji Dan Umrah*. Jakarta: Ditjen PHU Kemenag.
- Indonesia, Pemerintah Republik. 2014. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Keuangan Haji*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Keuangan, Otoritas Jasa. 2016. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 65/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah*. Jakarta: OJK.

Keuangan, Otoritas Jasa. 2022. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan*.

Miro. 2023. "How to Make Effective Service Blueprints."

Pratama, Y. 2020. "Analisis Penerapan Akad Mudharabah Pada Produk Tabungan Haji Di Bank Syariah Mandiri." *Jurnal Ekonomi Syariah* 5(1):22–35.

Putri, D. A. 2020. "Perlindungan Hukum Nasabah Bank Syariah Dalam Kontrak Baku." *Jurnal Hukum Bisnis* 8(3):200–215.

Rahman, A. 2022. "Tata Kelola Dan Manajemen Risiko Dana Haji Pasca Berdirinya BPKH." *Jurnal Keuangan Publik Islam* 3(1):45–60.

Sari, R., and M. Abdullah. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Siskohat Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji." *Jurnal Studi Ekonomi Dan Keuangan Islam* 4(2):89–102.

Shueb, M. 2019. "Konsep Service Blueprinting Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik." *Jurnal Manajemen Pelayanan* 11(1):33–45.

Wijaya, B. 2023. "Transformasi Digital Perbankan Syariah: Studi Kasus BSI Mobile." *Journal of Islamic Banking and Finance* 7(1):12–25.