BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberadaan perbankan syariah di Indonesia merupakan perwujudan dari keinginan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang menyediakan jasa perbankan yang memenuhi prinsip syariah. Eksistensi bank syariah telah mencapai 23 tahun sejak dikeluarkannya UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Keberadaan bank syariah mendapat pengakuan yang tegas dengan dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 yang menyebutkan bahwa "Bank umum syariah atau perkreditan syariah dapat beroperasi menggunakan prinsip syariah atau bank umum konvensional dapat juga menjalankan kegiatan syariah disamping kegiatan konvensional." Kemudian UU No.21 Tahun 2008 yang mengatur secara spesifik tentang kegiatan perbakan syariah dan jenis-jenisnya.

Persaingan dalam dunia perbankan di Indonesia saat ini semakin pesat dan berkembang. Salah satunya yaitu ditunjukkan pada produk yang selalu berkembang. Penelitian ini dilatar belakangi oleh keinginan peneliti untuk mengetahui tentang faktor-faktor yan menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Syariah Mandiri Tulungagung. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan pengambilan keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri. Yang kedua untuk

mengetahui faktor kunci dari pengambilan keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri. Perkembangan bank tidak luput dari nasabah yang semakin meningkat di bank tersebut, karena nasabah merupakan indikator keberhasilan maju tidaknyaa suatu perbankan. Melihat di Indonesia pertumbuhan ekonomi terus mengalami peningkatan hal ini menjadi salah satu faktor sumber daya manusia yaitu masyarakat muslim Indonesia yang mendaftarkan diri mereka menjadi calon jemaah haji baik di bank syariah maupun bank konvensional.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik tahun 2017 jumlah penduduk Muslim yaitu 228.608.665 orang. Untuk setiap tahunnya semakin banyak umat Islam yang mendaftarkan diri sebagai calon jemaah haji. Menurut data Kementrian Agama tahun 2010-2018 berikut ini adalah Data Kuota Haji Indonesia pada tabel 1.1. [1]

Kuota Jemaah Haji Indonesia

No	Tahun	Jumlah Kuota Jemaah Haji Indonesia
1	2012	221.000
2	2013	168.800
3	2014	168.800
4	2015	168.800
5	2016	168.800
6	2017	221.000
7	2018	221.000

Sumber: www.haji.kemenag.go.id

Perkembangan jumlah jemaah haji dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Tidak terkecuali di Tulungagung, yang merupakan salah satu Kabupaten yang memiliki minat yang tinggi dan

[1] Reformulasi Kuota: Proyeksi Pertumbuhan *Waitinglist* Jemaah Haji 2017, diakses www.haji.kemenag.go.id

mayoritas masyarakat yang beragama Islam. Pada dasarnya, melaksanakan ibadah adalah kewajiban seluruh umat Islam (bagi yang mampu). Begitu ada tanda-tanda panggilan untuk menunaikan ibadah haji bersegeralah, tinggalkan urusan dunia sementara. Hanya saja, karena biaya yang relatif cukup banyak, maka Allah memberikan keringanan bahwasanya ibadah haji diwajibkan hanya "untuk orang yang mampu" baik mampu secara rohani maupun sudah tentu mampu ekonominya.[2]

Kementrian Agama telah menetapkan bahwa Badan Penerima setoran BPIH adalah perbankan syariah yang telah ditunjuk oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) sebagaimana diatur dalam UU No. 31 tahun 2014 tentang pengeloalaan Keuangan Haji. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya agar perbankan syariah tetap bisa bersaing dengan Bank Konvensional dan mendapatkan sumber pendapatan falam bentuk jasa (*fee base income*) sebagai pengganti pendapatan produk talangan haji yang sudah tidak diperbolehkan. Hal tersebut berdampak pada menurunnya jumlah tabungan haji di beberapa bank konvensional dan menerbitkan dampak positif bagi perbankan syariah yang mengalami kenaikan jumlah tabungan haji, Perkembangan jumlah tabungan haji di Bank Konvensional dan Perbankan Syariah dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

[2] M. Iwan Gayo, *Buku Pintar Haji dan Umrah, Edisi 1*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 2000)

Jumlah Tabungan Haji di Bank Konvensional dan Perbankan Syariah (dalam jutaan rupiah)

No	Nama Bank	Jumlah Tabungan Haji							
		2013		2014		2015		2016	
	Bank Konvensional								
1	Bank Mandiri	943.190	0,5%	877.926	-7%	666.507	-24%	543.828	-18%
2	BRI	1.386.724	-17%	818.105	-41%	417.270	-48%	460.832	10%
3	BNI	1.110.845	6%	1.540.100	38%	1.012.046	-34%	918.853	-9%
4	BTN	91.299	-33%	107.138	17%	112.171	5%	112.836	0,6%
5	Bank Bukopin	16.000	14%	21.000	31%	18.000	-14%	14.000	-22%
Bank Syariah									
1	Bank Muamalat Indonesia	143.582	-16%	128.375	-10%	115.515	-10%	99.901	-13%
2	BNI Syariah	279.484	17%	396.960	42%	722.072	81%	971.055	34%
3	BRI Syariah	266.005	37%	343.955	29%	654.096	90%	933.624	43%
4	Bank Syariah Mandiri	2.939.993	10%	3.064.296	4%	3.318.724	8%	3.696.282	11%
5	Bank Mega Syariah	108.690	-14%	106.438	-2%	108.456	2%	114.605	6%
6	Bank Panin Dubai Syariah	184	-	5.768	3034 %	15.445	168 %	26.328	71%

Tabel 1.2 (Sumber: Annual Report 2012 – 2016)

Data diatas merupakan jumlah tabungan haji yang ada di bank konvensioanal dan bank syariah. Produk tabungan haji yang dikeluarkan oleh setiap perbankan syariah pasti memiliki keunggulan masing-masing. Keunggulan dari Bank Syariah Mandiri yaitu lokasi strategis yang berada ditengah kota dan memberikan benefit asuransi jiwa secara free pada Produk Tabungan Mabrur/Mabrur Junior. Hal ini dilakukan BSM untuk meningatkan layanan terbaik bagi nasabah dan untuk menarik lebih banyak minat masyarakat.

Tidak hanya itu saja keuntungan dari tabungan haji (mabrur) ini adalah setoran ringan, kemudahan dalam administrasi, bebas biaya administrasi, asuransi jiwa dan kecelakaan, online dengan siskohat dan memberikan kebijakan penarikan sesuai permintaan nasabah sedang membutuhkan dana tersebut.[3] Bagi Bank Syariah Mandiri, tabungan haji dan umrah menjadi salah satu prioritasnya di tahun 2018 ini. Paling gres, BSM punya program Ayo Berhaji Aman dan Terencana (Abatana). Lewat program tersebut, BSM ingin membantu nasabah yang belum pernah berhaji untuk melakukan perencanaan haji. Syarat dalam program ini pun terbilang mudah. Untuk bisa mengikuti program ini, nasabah harus memiliki tabungan BSM (sebagai *source of payment*) dan Tabungan Mabrur/Mabrur Junior (sebagai *payment target*). Kepala Cabang BSM Malang Ninik S. Hajjah secara spesifik menyebutkan bahwa Tabungan Mabrur merupakan tabungan yang menggunakan prinsip mudharabah mutlaqah. Di dunia perbakan sendiri Bank Syariah Mandiri merupakan Bank Syariah dengan pelayanan dan memiliki produk penjualan tabungan haji terbaik di Indonesia. Dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut ini adalah jumlah Tabungan Mabrur yang ada di Bank Syariah Mandiri Tulungagung:

[3] Statistik Perbankan Syariah Januari 2017, diakses dari www.ojk.go.id

DATA PERKEMBANGAN JUMLAH TABUNGAN HAJI MABRUR BSM KCP TULUNGAGUNG

TAHUN	JUMLAH REKENING NASABAH
2013	3,759
2014	5,419
S 2015	6,115
2016	6,825
2017	7,336
S 2018	7,988

Sumber: Data Nasabah Tabungan Haji Bank Syariah Mandiri Tahun 2018

Tabel diatas merupakan data calon jamaah haji dari BSM KCP Tulungagung. Dalam hal ini seorang marketing diharuskan lebih jeli dalam membaca dan meramalkan fenomena atas perubahan-perubahan yang berlaku pada konsumen saat ini untuk digunakan sebagai informasi dan sebuah referensi penting ketika menyusun sebuah startegi pemasaran dalam rangka mendapatkan dan mempertahankan konsumen untuk memenangkan pasar. Perubahan atas perilaku masyarakat dalam mengonsumsi barang dan jasa tidak dengan serta menjadi tanpa adanya alasan yang jelas, menurut Kotler dan Keller dalam manajemen pemasaran, mereka menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku masyarakat dalam mengomsumsi suatu barang dan jasa.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku kosumen dalam pengambilan keputusan, diantaranya yaitu Faktor Internal dan Faktor Eksternal, dimana faktor internal menurut Kotler terdiri dari lokasi, produk, pelayanan, fasilitas dan promosi sedangkan faktor eksternal terdiri dari budaya, sosial, pribadi dan psikologis.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan faktor eksternal, karena disebabkan oleh penelitian terdahulu yang banyak menggunakan faktor internal dan dengan penelitian ini kita akan mengetahui seberapa besar faktor eksternal berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Dimana faktor-faktor yang dimaksud tersebut memiliki ranah yang berbeda sesuai dengan konteks dari tiap variabel-variabel yang menjadi indikator, terjadinya perubahan pola pikir masyarakat dalam mengonsumsi barang dan jasa tersebut. Dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk tabungan haji di perbankan syariah. Peneliti juga telah melakukan pri-riset dengan memberikan angket kepada nasabah perbakan syariah yang memiliki produk tabungan haji. Peneliti memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk tabugan haji di perbakan syariah tertentu. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji. Oleh karena itu, penulis mengambil judul **"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Haji di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung."**

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini dibahas identifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitian, supaya pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang dicapai yaitu untuk mengetahui sejauh mana faktor

budaya, faktor sosial, faktor kepribadian dan faktor psikologis terhadap keputusan konsumen dalam mengambil produk tabungan haji pada Bank Syariah Mandiri Tulungagung. Untuk menghindari terlalu luasnya masalah. Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah sebagai berikut:

a. Penelitian ini berfokus pada pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah terhadap memilih tabungan haji pada Bank Syariah Mandiri Tulungagung.
b. Sampel penelitian ini adalah nasabah tabungan haji pada Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?
2. Faktor-faktor apa saja yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Berdasarkan Hasil Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di perbankan syariah, ditinjau dari faktor sosial, faktor budaya, faktor pribadi dan faktor psikologis.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Lembaga yang diteliti, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan masukan yang bermanfaat bagi lembaga dan dapat jadikan landasan untuk mengevaluasi pengaruh dari faktor sosial, budaya, pribadi dan psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

b. Bagi akademik, penelitian ini akan memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas serta dapat dijadikan referensi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh faktor sosial, budaya, pribadi, dan psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan sekaligus dijadikan perbendaharaan di Perpustakaan IAIN Tulungagung.

c. Bagi Penelitian Lanjutan, Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau bahan pustaka atau rujukan bagi peneliti dengan tema yang sama atau sejenis.

F. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu kiranya ditegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Devinisi Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan "Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan Haji di Perbankan Syariah"

a. Faktor adalah sendi, sesuatu hal yang mempunyai pengaruh untuk menentukan berlakunya suatu kejadian.[4]

[4] Dwi pangestuti, *Faktor-faktor yang mempertimbangkan nasabah dalam memilih asuransi jiwa syariah.*, hal10

b. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.[5]

c. Faktor Sosial merupakan sekelompok orang yang sama-sama mempertimbangkan secara dekat persamaan di dalam status atau penghargaan komunitas yang secara terus menerus bersosialisasi di antara mereka sendiri baik secara formal dan informal.[6] Faktor Sosial adalah kelompok referensi atau acuan secara umum berupa individu atau kelompok nyata atau khayalan yang memiliki pengaruh evaluasi, aspirasi, bahkan perilaku terhadap orang lain.

d. Faktor Budaya mempunyai pengaruh yang paling luas dan paling dalam terhadap perilaku konsumen. Pemasar harus memahami peran yang dimainkan oleh budaya, sub budaya dan kelas sosial.

e. Faktor Kepribadian, Kepribadian adalah ciri bawaan psikologis manusia (human psycbological traits) yang khas yang menghasilkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap rangsangan lingkungannya. Kepribadian biasanya digambarkan dengan menggunakan ciri bawaan seperti kepercayaan diri, dominasi otonomi, kehormatan, kemampuan bersosialisasi, pertahanan diri dan kemampuan beradaptasi.[7]

---

[5] Tim Penyusun Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal 849

[6] Lamb,Hair,McDaniel,*Pemasaran (terjemahan) Edisi Bahasa Indonesia, Jilid Pertama.Jakarta:* Salemba empat 2011,hal 210

[7] Ibid hal 223

f. Faktor Psikologis Pilihan pembelian ataupun keputusan seseorang juga dipengaruhi oleh faktor psikologis yang utama, yaitu faktor motivasi, persepsi proses belajar, serta kepercayaan dan sikap.

g. Proses Keputusan Pembelian keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membelih atau memilih sesuatu.[11]

h. Tabungan Haji ialah simpanan berdasarkan akad wadiah maupun mudharabah yang digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengumpulkan biaya untuk persiapan menunaikan ibadah haji untuk melakasanakan rukun Islam. Dan tiak dapat diambil kecuali hanya untuk keperluan pendaftaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).[8]

i. Perbankan Syariah

Bank syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan Prinsip Syariah. Bank Umum Syariah adalah Bank yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah). Lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan uang. Oleh karena itu. Usaha bank akan selalu dikaitkan

[8] Fatwa DSN MUI *Tentang Tabungan*, diakses dari https://dsnmui.or.id

dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan yang utama.[9]

2. Devinisi Operasional

Secara Operasional, Faktor sosial adalah sekelompok orang yang mampu mempengaruhi perilaku individu dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan kebiasaan, Faktor pribadi merupakan pola kebiasaan seseorang yang dipengaruhi oleh lingkungan terdekat dalam menentukan pilihan, Sedangan dalam Faktor budaya pemasar harus bisa memahami faktor yang dimainkan dari sub-sub budaya yang ada,d dan dalam Faktor psikologis suatu keputusan dapat terjadi karena adanya dorongan atau keinginan yang timbul dari diri sendiri. Kemudian semua faktor tersebut diekspresikan dalam suatu tindakan yang berpengaruh terhadap keputusan dalam mengambil produk tabungan haji pada Bank Syariah.

G. Sistematika Skripsi

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam 6 (enam) bab, dan setiap babnya terdapat sub bab. Terdapat sub bab sebagai perincian dari bab-bab tersebut. Maka sistematika pembahasan skripsinya seperti berikut:

BAB I Pendahuluan, untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, dalam bab pendahuluan ini di dalamnya membahas beberapa unsur yang terdiri dari: latar belakang

[9] Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*,(Jakarta: Rajawali Pers, 2015) hal 3

masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatsan penelitian, penegasan istilah, dan sitematika skripsi.

BAB II Landasan Teori, dalam bab ini diuraikan beberapa diskripsi teori, kajian teori-teori dari penelitian terdahulu terkait faktor budaya sosial, kepribadian dan psikologis terhadap keputusan pembelian, dan kerangka konseptual maupun kerangka berfikir penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian, dalam bab ini memuat tentang perencanaan penelitian (berisi pendekatan penelitian dan jenis penelitian), populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data, dan instrumen penelitian , analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian, dibagian ini memuat deskriptif singkat hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengajian hipotesis) serta temuan penelitian.

BAB V Pembahasan, dalam hal ini memuat tentang hasil pembahasan dari rumusan masalah 1, 2, 3. Dan 4.

BAB VI Penutupan, pada bab akhir ini dalam skripsi akan memuat tentang kesimpulan, implikasi penelitian, saran yang ditunjukkan kepada pihak yang berkepentingan, dan daftar rujukan, lampiran-lampiran surat pernyataan keaslian skripsi, dan yang terakhir adalah riwayat hidup.