

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sudah berabad-abad lamanya ekonomi dunia didominasi oleh sistem konvensional, dan hampir semua transaksi khususnya dalam perbankan dikaitkan dengan bunga. Pengalaman ratusan tahun dalam dominasi bunga telah membuktikan ketidakberdayaan sistem ini dalam menjembatani ketimpangan ekonomi, bahkan menjadi faktor terjadinya ketimpangan ini. Banyak orang kaya yang menjadi semakin kaya di atas beban orang lain, begitu juga banyak mencapai kemakmurannya di atas kemiskinan lain. Kesenjangan ekonomi semakin melebar antara negara maju dan negara berkembang, sedangkan di dalam negara berkembang kesenjangan itu semakin dalam.

Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk Islam terbesar di dunia, yakni sekitar 80% dari jumlah penduduknya. Agama Islam telah ada dan berkembang sangat pesat dalam kalangan masyarakat Indonesia sejak dulu melalui aktivitas dakwah. Dan saat ini, tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat muslim merupakan masyarakat mayoritas di Indonesia. Sejalan dengan implikasi dari perkembangan perbankan adalah timbulnya berbagai jenis dan bentuk lembaga keuangan, salah satunya adalah perbankan syariah. Tujuan utama dari bank syariah sebagai upaya umat muslim untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Qur'an dan As-Sunnah yang bebas dari

unsur-unsur riba, gharar, judi dan transaksi-transaksi yang dilarang dalam hukum islam.

PT. Bank Muamalat, Tbk. Didirikan pada tahun 1412 H atau pada tahun 1991 diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia. Dan dimulai kegiatan operasinya pada tanggal 27 Syawal 1412 H atau tanggal 1 Mei 1992, dengan dukungan eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim Se-Indonesia (ICIM) Dan beberapa masyarakat seluruh Indonesia, Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperoleh sebagai Bank Syariah pertama dan termuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus di kembangkan.<sup>2</sup>

Setelah itu, fenomena meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap keberadaan sistem perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah mendapat respon positif dari pemerintah setelah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang menetapkan bahwa perbankan di Indonesia menganut dual banking sistem, yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Perundang-undangan tersebut selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, guna memberikan landasan hukum yang lebih jelas bagi operasional perbankan syariah Nasional.

---

<sup>2</sup> <http://sobatbaru.blogspot.com/2008/07/sejarah-berdirinya-bank-muamalat.html>, diakses pada tanggal 29 juni 2019 pukul 20.30.

Hal inilah yang melatarbelakangi diterbitkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, karena pengaturan mengenai perbankan syariah dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, dianggap belum spesifik dan kurang mengakomodasi karakteristik operasional Perbankan Syariah, di mana, di sisi lain pertumbuhan dan volume usaha Bank Syariah berkembang cukup pesat.<sup>3</sup>

Sebagaimana kita maklumi, perbankan syariah adalah salah satu unsur dari sistem keuangan syariah. Kesemarakkan perkembangan perbankan syariah Nasional juga diikuti dengan lembaga-lembaga keuangan syariah dan kegiatan ekonomi yang diidentifikasi sesuai dengan sistem syariah.

Perbankan adalah salah satu lembaga keuangan yang memberikan jasa layanan keuangan dan berfungsi menjadi mediator antara masyarakat yang kelebihan dana dan masyarakat yang kekurangan dana. Dalam fungsinya sebagai mediator, bank bertugas mengelola dana yang dititipkan oleh masyarakat untuk disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan pendanaan.<sup>4</sup>

Bank sebagai lembaga keuangan perlu mengkomunikasikan setiap produk yang mereka tawarkan. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui dan memiliki minat membeli manfaat dari produk yang di tawarkan sesuai dengan

---

<sup>3</sup>Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang Perbankan Syariah 2008* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 5.

<sup>4</sup>Yusak Laksamana, *Tanya Jawab Cara Mudah Mendapatkan Pembiayaan di Bank Syariah* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), hlm. 2.

kebutuhannya dan keinginannya. Banyak bank menawarkan produknya, baik produk baru atau suatu pengembangan dari produk lama. Diantara mereka ada yang gagal dan tidak sukses dalam merebut kepuasan konsumen.

Setelah lahirnya UU tentang perbankan, perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin pesat. Hal ini bisa kita lihat dengan banyaknya lembaga keuangan syariah selain BMI (Bank Muamalat Indonesia), seperti lembaga keuangan BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri, Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, dan lain-lain.

Hadirnya lembaga keuangan ini diharapkan mampu menjangkau masyarakat paling bawah, untuk mengenal dan memanfaatkan jasa lembaga keuangan syariah. Peneliti tertarik mengambil penelitian di Bank Muamalat dikarenakan lembaga tersebut merupakan pelopor pertama berdirinya lembaga keuangan syariah di Indonesia. Dan Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi lembaga terbaik di Indonesia. Secara khusus adalah mengisi peluang terhadap kebijaksanaan yang membebaskan bank dalam penetapan tingkat suku bunga (*Rate Interest*), yang kemudian dikenal dengan bank tanpa bunga.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait (BMUI & Takaful) di Indonesia*, Cet. 1, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 111.

Dalam memberikan pelayanan, lembaga keuangan syariah sudah semakin lengkap dalam memenuhi kebutuhan pasar. Hal ini berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 7/46/PBI/2005 tentang Akad Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana Bagi Bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

Produk Pembiayaan Ibadah Haji (PPIH) diterapkan dalam salah satu kegiatan bisnis dari Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) dengan maksud membantu memudahkan bagi para nasabah untuk menjalankan ibadah haji. Sebagaimana ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap umat Muslim, dengan persyaratan-persyaratan tertentu.

Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji di laksanakan guna memenuhi pangsa pasar yang sedang berkembang. Selain itu, Ibadah haji mengandung lebih sedikit resiko dan memberikan keuntungan yang lebih baik jika dibandingkan dengan produk-produk pembiayaan yang lain. Hal ini dikarenakan keuntungan yang diperoleh pihak Bank Rakyat Indonesia Syariah berasal dari *Fee Base Income* (upah) atas sewa jasa yang diberikan kepada nasabahnya.

Abdul Aziz dan Kustini mengemukakan ibadah haji merupakan kewajiban dan harus dilakukan oleh setiap orang muslim yang mampu (*istitha'ah*) mengerjakan sekali dalam seumur hidup. Kemampuan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan ibadah haji dapat digolongkan dalam dua pengertian diantaranya:<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> <http://berdiskusiekonomisyariah333.blogspot.com/2011/11/kepatuhan-akad-dana-talangan-haji-banksyariah.html>, diakses pada tanggal 29 Juni 2019 pukul 20.41.

Pertama; kemampuan personal (*internal*), harus dipenuhi oleh masing-masing individu mencakup antara lain; kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup baik bagi dirinya maupun keluarga yang ditinggalkan, dan didukung dengan pengetahuan agama, khususnya dengan manasik haji.

Kedua; kemampuan umum (*eksternal*), harus dipenuhi oleh lingkungan negara dan pemerintah yang mencakup antara lain; peraturan perundang-undangan yang berlaku, keamanan dan perjalanan, fasilitas transportasi dan hubungan antara pemerintah Indonesia dengan kerajaan Arab Saudi. Dengan terpenuhinya kedua kemampuan tersebut, maka perjalanan untuk menunaikan ibadah haji dapat terlaksanakan dengan baik dan lancar.

Oleh karenanya, tidak semua orang Islam yang diseru untuk menunaikan ibadah haji, kecuali bagi mereka yang sanggup dan mampu menunaikannya baik secara materi, tenaga pikiran maupun bekal kemantapan haji. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Imran ayat 97 yaitu:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah Dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah, barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah,(Semarang: CV Toha Putra, 1989), hlm. 80

Kewajiban melaksanakan ibadah haji adalah sekali seumur hidup baik muslim laki-laki maupun perempuan yang mempunyai kemampuan dari segi mental, finansial (keuangan), dan fisik. Artinya, setiap muslim yang telah dapat dibebani tanggung jawab (*dewasa/mukalaf*), dengan kekayaan yang cukup sehingga mampu melakukan perjalanan pulang pergi ke Makkah, yang mana fisiknya harus kuat, maka diwajibkan untuk melaksanakan rukun islam kelima itu sekali dalam hidupnya. Adapun orang yang dikatakan mampu dilihat dari segi finansial ialah orang yang sanggup membiayai orang-orang yang menjadi tanggungannya yang harus ia tinggalkan, dan ia bebas dari hutang sampai ia kembali dari menjalankan ibadah haji tersebut.

Sejak adanya kerjasama antara Lembaga Keuangan Syariah dengan Kementerian Agama, kini masyarakat sangat antusiasisme dengan adanya produk tabungan haji dan kini semakin meningkat. Dari data yang ada pada Kementerian Agama kota Kediri menunjukkan bahwa produk tabungan haji Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri semakin maju dan meningkat dibanding dengan produk produk lainnya. Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri ditunjuk untuk menyelenggarakan pendaftaran ibadah haji bekerjasama dengan kantor Kementerian Agama daerah Kediri karena pendaftaran haji terbanyak yang dilakukan masyarakat kota Kediri adalah melalui Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri. Hal tersebut tentu menimbulkan banyak pertanyaan mengenai factor-faktor yang sangat mempengaruhi sebuah sikap, minat maupun motifasi seorang nasabah khususnya terhadap memilih produk tabungan haji.

Dari awal berdirinya Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri sampai sekarang telah mengalami banyak hal tentang perkembangan, yaitu salah satunya adalah produk tabungan haji yang sekarang ini masyarakat sangat antusias untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri guna untuk pendaftaran haji. Berdasarkan uraian di atas penulis melakukan sebuah penelitian tentang “ **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Haji** (Studi Kasus Nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri)”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penelitian ini dibatasi dengan kajian:

1. Diduga pemahaman tentang Ibadah Haji sangat minim, artinya pemahaman agama khususnya dalam Ibadah Haji belum dimengerti oleh sebagian masyarakat.
2. komunikasi dari penjualan dan pembeli yang berasal dari informasi yang tepat yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut
3. Pelayanan merupakan penilaian atau sikap secara menyeluruh yang berhubungan dengan pelayanan sebagai hasil dari perbandingan anatara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan sebenarnya.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dideskripsikan di atas, penulis akan merumuskan beberapa pokok masalah. Pokok permasalahan tersebut yaitu:

1. Apakah religiusitas memiliki pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri ?
2. Apakah promosi memiliki pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri ?
3. Apakah pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri ?
4. Apakah religiusitas, promosi, pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menjawab pertanyaan dari usun pokok masalah yang telah disebutkan di atas, adalah

1. Untuk menguji pengaruh faktor religiusitas terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.
2. Untuk menguji pengaruh faktor promosi terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.
3. Untuk menguji pengaruh faktor pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

4. Untuk menguji pengaruh faktor religiusitas, promosi, pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

### **E. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau nilai guna. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan penemuan-penemuan dan sumbangsih terbaru untuk mengatasi permasalahan pada lembaga tersebut, khususnya pada produk pembiayaan Tabungan Haji pada lembaga tersebut.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi lembaga

Sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil sebuah kebijakan yang berkaitan dengan produk pembiayaan pada lembaga tersebut.

- b. Bagi Akademik

Sebagai sumbangsih dalam perpustakaan IAIN Tulungagung untuk mendorong mahasiswa agar dapat membantu mengembangkan produk tersebut.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam penelitian dengan tema yang sama tetapi faktor yang berbeda.

## **F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

1. Ruang lingkup dalam penelitian ini membahas terdiri dari empat variabel, yaitu:
  - a. Tiga variabel bebas: Religiusitas, Promosi, Pelayanan
  - b. Satu Variabel terikat: Keputusan
2. Agar pembahasan skripsi ini jelas dan terarah apa yang hendak dicapai, maka peneliti perlu membatasi penelitian yaitu penelitian pada Religiusitas, Promosi, dan Pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu tahun 2018, data tersebut diperoleh atas izin dari pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

## **G. Penegasan Istilah**

Dalam karya ilmiah ini, peneliti perlu memberikan penegasan istilah dari judul yang peneliti angkat dengan tujuan agar tidak terjadi kerancuan atau perbedaan pemahaman dalam membaca skripsi ini.

1. Definisi konseptual
  - a. Analisis faktor merupakan suatu teknik untuk menganalisis tentang saling ketergantungan dari beberapa variabel secara simultan dengan tujuan untuk

menyederhanakan dari bentuk hubungan antara beberapa variabel yang diteliti menjadi sejumlah faktor yang lebih sedikit dari pada variabel yang diteliti. Hal ini berarti, analisis faktor dapat juga menggambarkan tentang struktur data dari suatu penelitian.<sup>8</sup>

- b. Keputusan adalah suatu reaksi terhadap beberapa solusi alternatif yang dilakukan secara sadar dengan cara menganalisa kemungkinan-kemungkinan dari alternatif tersebut bersama konsekuensinya. Setiap keputusan akan membuat pilihan terakhir, dapat berupa tindakan atau opini.<sup>9</sup>
- c. Tabungan Haji adalah seseorang yang menabung pada lembaga jasa keuangan syariah dengan akad Wadiah yadh dhamanah diperuntukkan bagi calon anggota yang telah berniat untuk menunaikan ibadah haji atau umrah ke tanah suci, untuk mewujudkan niat anggota dengan menyisihkan sebagian dana yang anggota miliki untuk ditabung. Simpanan Haji membantu secara disiplin dan rutin menyisihkan dana untuk mewujudkan niat beribadah ke tanah suci

## 2. Definisi operasional

Dari penjelasan diatas dapat ditarik pengertian analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah memilih produk tabungan haji adalah

---

<sup>8</sup> Suliyanto, *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*, (Jakarta, Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 115.

<sup>9</sup> <https://dieudonnejordy.wordpress.com/2014/04/30/definisi-keputusan-dan-dasar-pengambilan-keputusan/amp/>, diakses pada tanggal 1 Juli 2019 pukul 00.18

suatu analisa dimana si penulis menganalisis bagaimana minat nasabah terhadap produk tabungan haji, apakah respon nasabah dengan adanya produk tersebut diterima dengan baik atau sebaliknya yaitu nasabah enggan memilih produk tersebut dengan alasan tertentu

## **H. Sistematika Pembahasan**

Penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 6 bab yang terbagi dalam beberapa sub bab, adapun sistematikanya adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian, Penegasan Istilah, Sistematika Penulisan Skripsi.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang relevan dan digunakan dalam penelitian. Pada bab ini pula dicantumkan kerangka penelitian. Pada bagian ini, peneliti merangkai teori-teori yang digunakan menjadi satu pola pikir yang terkait dengan masalah penelitian. Pada bab ini juga membahas tentang penelitian terdahulu.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menyangkut segala hal mengenai bagaimana penelitian dilakukan. Termasuk didalamnya adalah tentang metode penelitian, variabel

penelitian, metode pengumpulan data, metode pengambilan sampel, metode analisis data dan metode interpretasi data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisi hasil penelitian (finding), yang kemudian dibahas untuk menemukan jawaban atas masalah-masalah penelitian.

#### **BAB V PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

#### **BAB VI PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**