

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Haji merupakan kewajiban yang mesti dipenuhi oleh umat Islam yang mampu, baik dari segi finansial, maupun fisik. Haji merupakan ibadah yang memerlukan pengorbanan keduanya. Dia termasuk rukun Islam yang kelima, yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang mampu menjalankannya. Mengingkari kewajiban haji, sama dengan mengingkari kewajiban lainnya, walaupun dia tidak mampu melaksanakannya bukan berarti haji menjadi tidak wajib. Karena haji kewajiban yang mesti dipenuhi oleh manusia yang beriman dalam rangka memenuhi panggilan Allah SWT. Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima setelah syahadat, salat, zakat dan puasa yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang memenuhi syarat, baik secara finansial, fisik, maupun mental dan merupakan ibadah yang hanya wajib dilakukan sekali seumur hidup. Ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji.

Untuk menunjang pelaksanaan pemberangkatan dari tanah air dan pelaksanaan ibadah haji dan umroh di Arab Saudi, pemerintah bahkan telah membuat berbagai macam kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pengurusan jamaah di daerah-daerah. Undang-Undang No.13/2008 bahkan mengatur secara tegas manajemen pelayanan dan administrasi pelaksanaan ibadah haji di tanah air. Meskipun bukan merupakan ibadah yang sederhana, sebagaimana dari kita sudah mafhum ketika mendengar gabungan dua kata yaitu “ ibadah haji”. Bahkan, secara otomatis, pikiran kita pun menerawang menuju ke kota makkah. Ibadah haji juga dapat di

artikan sebagai aktivitas berkunjung ke rumah Allah Swt. (*Baitullah*) untuk melakukan *thawaf*, *sa'i*, *wukuf* di arafah, dan amalan manasik lainnya dalam waktu dan tempat tertentu. Sanggup mengadakan perjalanan berarti menyangkut kesanggupan fisik, materi, maupun rohani. Ketiganya merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh seorang muslim yang hendak melaksanakan ibadah haji. Bila syarat tersebut belum terpenuhi, maka gugurlah kewajiban untuk menunaikannya. Sanggup juga bisa diartikan orang yang sanggup mendapatkan pembekalan dan alat-alat pengangkutan serta sehat jasmani dan perjalananpun aman.<sup>1</sup>

Di Indonesia, lembaga keuangan Islam saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya lembaga-lembaga keuangan Islam yang berdiri, jika dibandingkan dengan beberapa tahun yang lalu. Hal itu ditandai dengan berkembangnya lembaga keuangan Islam dengan berbagai jenis pelayanan berbasis syariah dan menyediakan produk yang berkaitan dengan Haji utamanya.

Perkembangan Lembaga Keuangan saat ini telah mengalami banyak perubahan. Setiap lembaga keuangan dihadapkan dengan masalah mengenai pemasaran maka dari itu, dapat merumuskan rencana strategi pemasaran kompetitif yang efektif, perusahaan perlu mendapatkan sejauh mungkin segala sesuatu mengenai pesaingnya. Perusahaan harus terus menerus membandingkan produk, harga, saluran dan promosi miliknya dengan milik pesaingnya. Perusahaan harus terus menerus membandingkan produk, harga, saluran dan promosi miliknya dengan milik pesaingnya. Dengan cara ini perusahaan akan dapat menemukan kekurangan atau keunggulan kompetitif yang ada, dan dapat melakukan kampanye yang kuat terhadap pesaing dan bila perlu dapat menyiapkan pertahanan yang kuat terhadap aksi pesaing.<sup>2</sup>Oleh

---

<sup>1</sup> Syakur DJ Abdullah dan Amnalullah Halim, Haji dan Umrah: *Uraian manasik, panahan meraih haji mabru/M.Quraish Shihab*, Tangerang:Lentera Hati,2012, hlm. 515-517.

<sup>2</sup> Nembah F Hartimbul Ginting. *Manajemen Pemasaran*, Bandung : CV.Yrama Widya,2011, hlm.241

karena itu, diperlukan suatu strategi pemasaran dalam usaha untuk meningkatkan anggota yaitu dengan mengukur kemampuan perusahaan dalam memasarkan produk dan layanan pada pelanggan, sebagai cara untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap perkembangan lembaga. Strategi pemasaran pada dasarnya adalah rencana yang menyeluruh, terpadu dan menyatu dibidang pemasaran, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan pemasaran. Dalam istilah lain pemasaran adalah suatu perpaduan dari aktivitas-aktivitas yang saling berhubungan untuk mengetahui kebutuhan konsumen melalui penciptaan, penawaran, dan perukaran produk dan jasa yang bernilai serta mengembangkan promosi, distribusi, pelayanan dan harga agar kebutuhan konsumn dapat terpuaskan dengan baik pada tingkat keuntungan tertentu.<sup>3</sup>

**Tabel 1.1**

**Jumlah Kuota Jamaah Haji Indonesia**

No	Tahun	Jumlah Jamaah Haji
1	2016	211.000 Jamaah
2	2017	211.000 Jamaah
3	2018	221.000 Jamaah

*Sumber:* <http://amp-kompas-com.cdn.ampproject.org>

Logikanya Indonesia merupakan penyumbang jamaah haji terbesar di dunia terbukti pada tahun 2018 Indonesia mengirim kan jamaah haji sebanyak 221.000 jamaah.<sup>4</sup>Kita tahu bahwa Indonesia merupakan negara berpenduduk muslim terbesar di dunia yang tersebar dari Sabang sampai Merauke, dengan jumlah penduduk penduduk muslim 76% dari total penduduk Indonesia

---

<sup>3</sup> Deliyanti Oentoro, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Laks Bang PRESS indo, 2012), hlm. 2

<sup>4</sup> Diakses dari <http://amp-kompas-com.cdn.ampproject.org> 2/07/2019

265 juta jiwa.<sup>5</sup> oleh karena itu merupakan salah satu modal utama kenapa banyak bank-bank konvensional membuka unit usaha syariah ataupun membuka bank syariah yang terlepas dari induk usahanya. Selain itu bank-bank syariah berlomba-lomba membuat berbagai macam produk tabungan di antaranya produk tabungan haji dan umrah karena semakin meningkatnya kesadaran masyarakat melaksanakan ibadah haji dan umrah. Karena banyaknya bank yang melihat peluang itu kemudian berlomba-lomba membuat produk tabungan yang sama sehingga persaingan semakin ketat maka diperlukan strategi pemasaran khusus untuk menarik minat nasabah.

**Tabel 1.2**

**Daftar Tunggu Haji (*waiting list*) Jawa Timur**

No	Tahun	<i>Waiting list</i>
1	2016	24 tahun
2	2017	24 tahun
3	2018	22 tahun

Sumber: <http://amp-kompas-com.cdn.ampproject.org>

Fenomena daftar tunggu (*waiting list*) haji di Indonesia yang terjadi pada saat ini yang mencapai 14-30 tahun bahkan lebih sedangkan di Jawa Timur sendiri per tahun 2018 mencapai 22 tahun semakin menurun dari tahun sebelumnya karena adanya jumlah kenaikan kuota jamaah haji di Indonesia, akibatnya banyak menyadarkan umat muslim yang kemudian merencanakan ibadah haji sejak dini yaitu dengan cara membuka rekening tabungan haji. Hal ini kemudian ditangkap menjadi peluang oleh bank-bank dan lembaga keuangan lain dengan membuat produk tabungan haji, dengan berbagai strategi pemasaran untuk menarik minat nasabah mulai dari jenis

---

<sup>5</sup> Diakses dari <http://databoks.katadata.co.id> 18/03/2019.

rekening yang digunakan, lalu akadnya, setoran awal hingga biaya langganan. Seperti halnya lembaga keuangan yang lain dalam menyediakan produk haji dengan berbagai keunggulannya maka peluang ini juga ditangkap oleh Bank Muamalat, untuk menarik minat nasabah pihak bank menerapkan berbagai macam strategi pemasaran. salah satu strategi pemasaran untuk melayani pelanggan dengan cara memuaskan pelanggan melalui produk, harga, tempat, dan promosi.<sup>6</sup>

Khususnya strategi pemasaran dalam menyediakan produk tabungan haji . Mulai dengan menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan Ibadah Haji yang lebih praktis, nyaman, ringan dan banyak bonus serta hadiahnya sampai dengan pelayanan Ibadah Haji nantinya. Dan juga dengan setoran yang ringan perbulan tergantung jangka waktu keberangkatan yang diinginkan oleh nasabah. Dan setiap tahunnya Bank Muamalat selalu memberikan inovasi-inovasi di setiap produknya agar lebih sempurna sesuai dengan yang di inginkan oleh nasabah. Karena kita juga bisa melihat progres dari Bank Muamalat sendiri yang selalu mengalami kenaikan signifikan dari tahun ketahun.

Tabungan Haji yang ada di Bank Muamalat atau yang lebih dikenal dengan Tabungan iB Hijrah Haji ini mempunyai berbagai macam kelebihan yang mungkin akan jarang di temukan di produk tabungan haji di bank syariah yang lainnya. Seperti mempunyai keunggulan lebih praktis tidak perlu membawa uang tunai berlebihan lalu lebih nyaman karena tersedia beragam nominal slanding intruction bulanan maupun harian yang dapat disesuaikan dengan keinginan nasabah tanpa repot ke kantor cabang/ATM lalu lebih ringan dengan tidak dikenakan biaya administrasi ataupun biaya pemindahan dana ke rekening tabungan iB Hijrah Haji dan lebih banyak bonus serta hadiahnya. Sedangkan jika dilihat dari fitur yang ditawarkan di Tabungan ib Hijrah Haji

---

<sup>6</sup> Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta Akademi manajemen dan perusahaan YKPN, 2004), hlm. 102

Bank Muamalat ini mulai dari jenis rekeningnya itu berupa rekening perorangan dan dapat diperuntukkan atas nama anak (dibawah 17 tahun) tersedia dalam pilihan mata uang Rp/US Dollar lalu menggunakan Akad Wadiah (akad penitipan dana dari nasabah sebagai pemilik dana kepada Bank selaku penyimpan dana).

Dengan adanya produk ini, maka diharapkan masyarakat dipermudah dalam melaksanakan ibadah ke *baitullah*. Nasabah dapat mengajukan pendaftaran haji pada bank melalui pembukaan rekening. Pembukaan rekening Tabungan Haji ini diharuskan memenuhi syarat-syarat seperti memberikan kartu identitas nasabah yang akan mendaftar serta dalam ketentuannya ada batas minimal dana yang harus dipenuhi nasabah agar nasabah dipastikan mendapatkan kursi untuk menunaikan ibadah haji melalui SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang terhubung langsung di Kementerian Agama.

**Tabel 1.3**

No	Bulan	Tahun	Jumlah Dana Tabungan IB Hijrah Haji
1.	Oktober	2018	Rp. 33.616.000.000

2.	November	2018	Rp. 34.119.310.000
3.	Desember	2018	Rp. 35.781.780.000
4.	Januari	2019	Rp. 36.519.850.000
5.	Februari	2019	Rp. 37.122.430.000

**Rincian Jumlah Dana Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCU**

**Kediri**

*Sumber:* Laporan Keuangan Bulanan Bank Muamalat Indonesia.<sup>7</sup>

Dengan melihat tabel diatas dapat diketahui bahwa minat nasabah Tabungan Haji tiap bulannya meningkat. Ini disebabkan kesadaran masyarakat muslim akan pentingnya merencanakan ibadah haji sejak dini. Apalagi daftar tunggu ibadah haji mencapai 20 tahun masa tunggu atau bahkan lebih pada provinsi Jawa Timur, membuat umat muslim mempersiapkan ibadah haji dengan cara membuka rekening tabungan haji. Akad yang digunakan pada Tabungan IB Hijrah Haji merupakan akad *wadi'ah* atau simpanan dimana akad tersebut menguntungkan nasabah karena tidak adanya pengurangan biaya dari dana yang disetorkan. Maka disini peneliti membahas mengenai “**Implementasi Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Hijrah Haji Di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri**”

**B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas dapat dirumuskan pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Bagaimana Konsep Produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri?
2. Bagaimana Implementasi Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri?
3. Bagaimana Kendala Implementasi Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri?

4. Bagaimana Solusi dalam mengatasi kendala dari Implementasi Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka dapat diuraikan tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui konsep produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri.
2. Untuk mengetahui implementasi strategi pemasaran produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri.
3. Untuk mengetahui kendala dari implementasi strategi pemasaran produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri.
4. Untuk mengetahui solusi dalam mengatasi kendala dari implementasi strategi pemasaran produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri.

### **D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih fokus, sempurna dan mendalam, penulis membatasi diri terhadap variabel penelitian yang diangkat. Sehingga batasan masalah pada penelitian ini adalah Implementasi Strategi pemasaran Produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.

### **E. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat manfaat dan berguna bagi beberapa aspek, diantaranya:

1. Manfaat penelitian secara teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, dapat berguna sebagai pengembangan ilmu pengetahuan sehingga dapat diterapkan dalam pembelajaran lebih lanjut.



## 2. Manfaat penelitian secara praktis:

- a. Bagi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat dalam menentukan langkah selanjutnya ke arah yang lebih baik, khususnya sebagai bahan evaluasi atas kinerja bank syariah selama ini dalam menghadapi kompetisi dunia perbankan nasional.
- b. Bagi Peneliti Selanjutnya, dapat digunakan sebagai bahan rujukan sumber informasi dan bahan untuk penelitian selanjutnya
- c. Bagi masyarakat:
  - 1) Memberi informasi mengenai tabungan haji.
  - 2) Bagi yang belum melaksanakan ibadah haji yang terkendala dengan materi, dapat menjadi solusi karena Tabungan IB Hijrah Haji menggunakan prinsip tabungan sehingga dapat lebih memudahkan.

## F. Penegasan Istilah

### 1. Secara Konseptual

Untuk menghindari kesalahan persepsi dan pembiasan makna terhadap penelitian ini maka perlu ditegaskan maksud masing-masing bagian penting dari judul tersebut.

#### a. Implementasi

Implementasi secara sederhana dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan.<sup>7</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas berarti implementasi merupakan wujud dari pelaksanaan atau penerapan suatu hal yang dilakukan.

#### b. Strategi

---

<sup>7</sup> Arinda firdianti, M.Pd.I, *Implementasi manajemen berbasis sekolah dalam meningkatkan prestasi belajar*, (Yogyakarta:CV.Gre Publishing,2018),hlm 19

Strategi yaitu rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana perusahaan akan mencapai misi dan tujuannya. Strategi akan memaksimalkan keunggulan pemasaran untuk tujuan yang diinginkan.<sup>8</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas jadi strategi merupakan perencanaan suatu perusahaan yang dilakukan untuk menunjang kesuksesan tujuan agar maksimal.

c. Pemasaran

Pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan perwujudan, pemberian harga, promosi dan distribusi dari barang-barang, jasa dan gagasan yang memenuhi pelanggan dan organisasi.<sup>9</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas pemasaran merupakan perwujudan pendistribusian produk dari produseen ke konsumen.

d. Tabungan

Tabungan merupakan jenis simpanan yang populer di masyarakat, mulai dari masyarakat kota sampai pedesaan. Menabung bisa dilakukan dirumah ataupun menyimpan di bank.

Berdasarkan pemaparan diatas tabungan merupakan alat penyimpanan uang.

e. IB Hijrah Haji

IB Hijrah Haji adalah produk tabungan pada Bank Muamalat yang dimaksudkan untuk mewujudkan serta mempermudah niat nasabah untuk menunaikan Ibadah haji.<sup>10</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas IB Hijrah haji tabungan pada Bank Muamalat yang menawarkan fitur tentang berhaji.

---

<sup>8</sup> David Hunger dan Thomas Wheleen, *Manajemen Strategi*,(Yogyakarta:Penerbit ANDI.2003), hlm 16.

<sup>9</sup> Wahjono, *Perilaku Organisasi*, , (Jakarta: Raja Grafindo, 2010), hlm. 2

<sup>10</sup>Wawancara dengan Ibu Prastyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding di. Bank Muamalat KCU Kediri pada 5 Juli 2019

f. Bank Muamalat KCU Kediri

Bank umum syariah pertama di Indonesia yang dikelola secara profesional dan murni syariah yang terletak di Kabupaten Kediri.

**2. Secara Operasional**

Seperti yang kita tahu bahwa *waiting list* yang terjadi di Indonesia khususnya Jawa timur membuat banyak orang yang hendak ingin menunaikan ibadah haji mulai memikirkan untuk mendaftar diri jauh-jauh hari dan mempersiapkan financial yang bisa dijangkau bahkan bisa di tabung setiap bulannya, kesempatan ini di ambil oleh seluruh perbankan yang ada di Indonesia untuk melakukan strategi pemasaran produk haji dengan berbagai fitur dan kemudahannya pada nasabah. Pada penelitian ini akan diketahui bagaimana strategi pemasaran produk tabungan haji yang dilakukan lembaga sehingga mampu menjadi salah satu bentuk langkah memudahkan nasabah dalam menunaikan ibadah haji.

**G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulisan dalam penelitian ini, nantinya akan terbagi menjadi 6 bab yang meliputi:

- BAB I   Pendahuluan, bab ini terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.
- BAB II   Kajian Pustaka, pada bab ini akan diuraikan berbagai teori mengenai Haji, Bank Syariah, Strategi Pemasaran dan Tabungan IB Hijrah Haji dimana teori tersebut akan digunakan sebagai bahan acuan dalam membahas masalah yang diangkat. Selain itu pada bab ini juga terdapat penelitian terdahulu dan paradigma penelitian.

- BAB III Metode Penelitian, bab ini membahas mengenai data-data yang digunakan dalam penelitian. Hal ini meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.
- BAB IV Hasil Penelitian, bab ini terdiri atas paparan data dan hasil temuan selama kegiatan penelitian.
- BAB V Pembahasan, bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan tentunya mengenai implementasi strategi pemasaran produk tabungan IB hijrah haji yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.
- BAB VI Penutup, berisi kesimpulan dan saran