

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, mayoritas penduduk di Indonesia beragama muslim. Banyaknya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji untuk menyempurnakan rukun islam yang ke lima. Dalam Al-Qur'an juga tertuang kewajiban untuk menunaikan ibadah haji bagi setiap muslim yang mampu. Selain itu juga dalam UU No.34 Tahun 2009 penetapan pemerintah pengganti UU No.2 Tahun 2009 tentang perubahan atas UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, yang mengatur tentang haji dan ketentuannya.² Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji.

Setiap tahun ada berjuta-juta umat islam dari penjuru dunia yang melaksanakan haji, bahkan setiap tahunnya semakin bertambah umat islam yang ingin berangkat haji termasuk umat islam yang ada di Indonesia. Oleh sebab itu, pemerintah Arab Saudi menetapkan aturan kuota haji bagi setiap negara jamaah haji termasuk Indonesia untuk membatasi membludaknya jamaah haji yang berangkat sehingga dapat melaksanakan haji dengan nyaman dan aman.³

² www.kemenag.go.id diakses pada tanggal 5 Juli 2020

³ Wuryaningsih dan Zulfa Irawati, *Dana Talangan Haji*, (Jakarta:Grafindo Persada, 2015), hal.112

Dalam proses penyetoran dana haji di Indonesia, perbankan syariah menyediakan produk dan jasa yang disebut dengan tabungan haji. Tabungan haji adalah salah satu produk tabungan yang disediakan oleh Lembaga Keuangan untuk digunakan oleh umat islam dalam menyediakan Biaya Penyelenggara Ibadah Haji atau yang disebut dengan BPIH. Penggunaan produk tabungan haji dapat dimanfaatkan oleh nasabah tabungan haji dari pembukaan rekening tabungan haji dan setoran awal biaya.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik tahun 2019 jumlah penduduk muslim yaitu 227.226.404 orang. Untuk setiap tahunnya semakin banyak umat islam yang mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji. Menurut data Kementerian Agama tahun 2014-2019 berikut ini adalah data kuota haji di negara Indonesia:

Tabel 1.1
Kuota Jemaah Haji Indonesia

No.	Tahun	Jumlah Kuota Jamaah Haji
1	2014	168.800
2	2015	168.800
3	2016	168.800
4	2017	221.000
5	2018	221.000
6	2019	231.000

Sumber: www.haji.kemenag.go.id

Dapat dilihat dalam tabel 1.1 di atas bahwa jumlah kuota jamaah haji di Indonesia mengalami peningkatan dan di tahun 2019 ada penambahan kuota haji sebanyak 10.000. Kementerian agama telah menetapkan bahwa Badan Penerima

setoran BPIH adalah perbankan syariah yang telah dirujuk oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) sebagaimana diatur dalam UU No.31 tahun 2014 tentang pengelolaan keuangan haji. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya agar perbankan syariah tetap bisa bersaing dengan Bank Konvensional dan mendapatkan sumber pendapatan dalam bentuk jasa (fee base income) sebagai pengganti pendapatan produk talangan haji yang 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.⁴ Adapun mengenai perkembangan jumlah tabungan haji di bank konvensional dan bank syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Jumlah Tabungan Haji di Bank Konvensional dan Perbankan Syariah
(Dalam Jutaan Rupiah)

No.	Nama Bank	Jumlah Tabungan Haji		
		2017	2018	2019
Bank Konvensional				
1	BNI	2.085.024	2.381.692	2.680.651
2	Bank Mandiri	439.227	361.914	298.882
3	BRI	9.432.599	10.891.846	11.369.573
4	Maybank	1.753.975	1.842.967	2.782.790
Bank Syariah				
1	BNI Syariah	958.877	1.192.919	1.411.236
2	Bank Syariah Mandiri	4.063.954	4.531.105	4.954.428
3	BRI Syariah	1.215.106	1.598.007	1.950.288
4	Mega Syariah	126.956	152.339	194.786
5	BankMuamalat Indonesia	2.156.801	2.356.977	2.589.655

Sumber: Annual Report 2017-2019

⁴ Sultan Renny Sjahdeini, *Perbankan Syariah*, (Jakarta:Kencana Prendamedia Group, 2014), hal. 39

Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah penabung tabungan haji baik di bank konvensional maupun bank syariah mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Pada saat ini bank syariah lebih banyak diminati nasabah karena ketentuan haji mengharuskan calon jamaah haji menggunakan bank syariah. Hal ini dikarenakan, bank yang ditunjuk menjadi Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH) hanyalah bank yang menggunakan prinsip syariah atau yang mempunyai layanan syariah. Hal ini dimaksudkan agar proses penerimaan, sekaligus pengelolaan, biaya penyelenggaraan ibadah haji terhindar dari unsur riba dan hal-hal yang dilarang oleh syara'.⁵ Berikut daftar nama BPS-BPIH yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

No.	Nama Bank	No.	Nama Bank
1.	Bank BRI	11.	Bank Panin Syariah
2.	Bank Mandiri	12.	Bank Mega Syariah
3.	Bank BNI	13.	Bank Syariah Mandiri
4.	Bank DKI	14.	BNI Syariah
5.	Bank Jatim	15.	BRI Syariah
6.	Bank Aceh	16.	Bank BTN
7.	Bank Sumut	17.	Bank Muamalat Indonesia
8.	Permata Bank Syariah	18.	Bank Sumatera Selatan
9.	Bank Jateng Syariah	19.	Bank Riaukepri
10.	Bank CIMB Niaga Syariah	20.	Bank Nagari

Sumber: Kementerian Agama, 2020

⁵ Dede Aji Mardani, *Persepsi Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Haji*, Jurnal al-Afkar, Vol.1, No. 1, Januari 2018

Data di atas merupakan daftar nama perbankan syariah yang menerima setoran biaya penyelenggara untuk menyelenggarakan pendaftaran ibadah haji yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Setiap produk tabungan haji yang dikeluarkan oleh bank syariah pasti memiliki keunggulan masing-masing. Keunggulan dari Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung yaitu lokasi yang sangat strategis , dapat menjadi bank pilihan masyarakat yang kredibilitasnya bagus dan mudah ditemui disetiap kota. Sehingga lebih memudahkan masyarakat untuk menjangkanya. Maka dari itu peneliti mengambil objek penelitian di Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung.

Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung melalui produk Tabungan Haji menyediakan jasa untuk nasabah yang ingin berangkat haji dan umroh. Tabungan haji pada BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* yang diperuntukkan bagi calon jamaah haji reguler untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Adapun aplikasi dari akad *mudharabah mutlaqah*, yaitu dalam bentuk kerja sama suatu usaha antara dua pihak dimana pihak pemilik dana (nasabah) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak pengelola dana (bank) bertindak selaku pengelola, dan keuntungan usaha dibagi diantara mereka sesuai dengan kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak.⁶

Tidak hanya itu saja keuntungan dari tabungan haji pada BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung ini adalah setoran ringan, kemudahan dalam administrasi,

⁶ Abdul Azis, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Publish Keagamaan, 2007), hal. 67

bebas biaya administrasi, dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor cabang Bank Syariah Indonesia secara online, gratis asuransi jiwa dan kecelakaan, transaksi online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji, dan tersedia pilihan ibadah haji reguler dan haji khusus untuk anak-anak.⁷ Bagi Bank Syariah Indonesia melalui penyediaan layanan tabungan haji dapat membantu nasabah yang belum pernah berhaji untuk melakukan perencanaan haji. Prosedur awal dalam pembukaan rekening tabungan haji sangat mudah, untuk bisa mengikuti program ini nasabah harus memiliki tabungan haji dengan setoran awal minimal Rp. 100.000,00 dan melampirkan fotokopi identitas diri yang berlaku. Dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut ini adalah jumlah nasabah tabungan haji pada Bank Syariah Indonesia :

Tabel 1.4
Jumlah Nasabah Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung

Tahun	Jumlah Nasabah	
	Per November	Per Desember
2017	9.879	
2018		11.002
2019	12.591	

Sumber: Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung

Dari data di atas jumlah nasabah tabungan haji Bank Syariah Indonesia pada tahun 2017-2019 mengalami pertumbuhan yang signifikan, dimana dari setiap tahun jumlah nasabah produk tabungan haji selalu mengalami peningkatan. Terjadinya peningkatan jumlah nasabah tabungan haji dari tahun ke tahun menandakan bahwa minat dan persepsi masyarakat akan produk tabungan haji

⁷ www.bankbrisyariah.com diakses tanggal 5 Juli 2020

semakin tinggi. Masyarakat juga semakin sadar dengan betapa pentingnya merencanakan ibadah haji sejak dini.

Persepsi atau pandangan seseorang terhadap sesuatu dihasilkan dari informasi yang mereka dapatkan, hasil informasi tersebut dipahami selanjutnya konsumen akan menarik kesimpulan sehingga menciptakan sebuah penilaian terhadap sesuatu tersebut. Penumbuhan minat konsumen guna untuk menarik konsumen untuk menggunakan jasa yang telah ditawarkan.⁸ Persepsi konsumen berkaitan erat dengan kesadarannya sehingga apa yang dilakukan oleh konsumen merupakan kenyataan yang obyektif yang akan mempengaruhi tindakannya seperti minat memilih menabung tabungan haji di Bank Syariah Indonesia.

Persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti. Persepsi dapat juga diartikan sebagai proses pengategorian dan interpretasi yang bersifat selektif.⁹ Persepsi setiap konsumen dapat berlainan karena persepsi dipengaruhi oleh harapan mereka serta latar belakang masing-masing terhadap suatu produk. Persepsi seseorang terhadap produk tersebut yang bersifat subyektif atau berbeda-beda pada setiap individunya. Penilaian yang berbeda terhadap kualitas produk menimbulkan dua macam persepsi, yaitu persepsi positif dan persepsi negatif sehingga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen untuk menggunakan produk tersebut atau tidak.¹⁰

⁸ Veithzal Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 231

⁹ I Made Bayu Wisnawa dkk, *Manajemen Pemasaran Pariwisata Model Brand Loyalty Pengembangan Potensi Wisata di Kawasan Pedesaan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal. 31

¹⁰ Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), hal. 112

Pembentukan persepsi akan memberikan dampak terhadap kemajuan bank syariah dan juga akan mendorong masyarakat untuk dapat menggunakan produk-produk bank syariah. Persepsi dirasakan sangat penting, karena persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.¹¹

Persepsi tentang produk bank syariah adalah tingkat pengetahuan dan pemahaman nasabah tentang produk dan jasa bank syariah. Pemilihan produk bank oleh nasabah seringkali lebih didasarkan pada aspek informasi mengenai manfaat yang akan diperoleh dari produk bank syariah tersebut. Pada sisi lain, kurangnya informasi yang memadai mengenai produk bank syariah yang dapat menimbulkan penyimpangan-penyimpangan kegiatan usaha bank yang dapat merugikan nasabah dan memungkinkan calon konsumen tidak tertarik untuk memilah produk yang dimiliki bank syariah tersebut.

Analisis persepsi nasabah terhadap produk tabungan haji sangat perlu dilakukan dengan begitu pihak perbankan syariah dapat mengetahui bagaimana pandangan nasabah terhadap produk tabungan haji, apakah nasabah mempunyai pandangan atau persepsi yang positif terhadap produk tabungan haji ataukah justru sebaliknya. Ketika nasabah mempunyai pandangan atau persepsi yang positif terhadap produk tabungan haji, hal ini akan memberikan keunggulan tersendiri bagi produk tabungan haji, dimana nasabah akan mempercayai dan lebih tertarik dalam penggunaan produk tabungan haji di perbankan syariah.

¹¹ Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 51

Sehubungan dengan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji pada Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, peneliti akan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana aplikasi akad mudharabah mutlaqah pada produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung?
2. Bagaimana sistem dan prosedur produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung?
3. Bagaimana persepsi nasabah terhadap produk tabungan haji pada Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pembahasan dari rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui aplikasi akad mudharabah mutlaqah pada produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung.
2. Untuk mengetahui sistem dan prosedur produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung.
3. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap produk tabungan haji pada Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung.

D. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus, maka peneliti memberikan batasan terhadap variabel penelitian yang diangkat. Sehingga batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Batasan Tempat

Penelitian ini hanya terbatas pada satu tempat yaitu hanya di Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung.

2. Batasan Waktu

Dalam hal batasan waktu, peneliti akan melakukan penelitian dengan waktu kurang lebih 2 minggu.

3. Batasan Objek

Batasan objek dalam peneliti ini hanya terbatas pada persepi nasabah terhadap produk tabungan haji dalam memilih produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat terhadap para pembaca untuk memperbanyak ilmu pengetahuan sehingga dapat diterapkan dalam pembelajaran lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil dari penelitian ini, penelitii berharap dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak yaitu:

a. Bagi Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung

Diharapkan dapat dijadikan masukan yang bermanfaat dan dapat memberikan tambahan pemikiran guna perbaikan dan perkembangan usaha ke arah yang lebih baik.

b. Bagi Akademis

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini bisa menambah perbendaharaan kepustakaan di IAIN Tulungagung, dan menambahkan hasil penelitian yang bermanfaat bagi pembaca.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan referensi dalam melakukan penelitian dengan tema yang sama.

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. Bank Syariah

Menurut Schaik dalam bukunya Andrianto dan M. Anang Firmansyah menyatakan bahwa:

Bank Syariah adalah suatu bentuk bank modern yang didasarkan pada hukum Islam, yang dikembangkan pada abad pertengahan Islam dengan konsep bagi risiko sebagai sistem utama dan meniadakan sistem keuangan yang didasarkan pada kepastian dan keuntungan yang telah ditetapkan sebelumnya.¹²

¹² Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: CV. Qiara Media, 2019), hal. 25

b. Persepsi

Menurut Sarlito Wirawan Sarwoto dalam bukunya Asrori menyatakan bahwa:

Persepsi adalah kemampuan untuk mengorganisir suatu pengamatan, kemampuan tersebut antara lain: kemampuan untuk membedakan, kemampuan untuk mengelompokkan, dan kemampuan untuk memfokuskan. Karena itu, seseorang bisa memiliki persepsi yang berbeda, walaupun objeknya sama. Hal tersebut dimungkinkan karena adanya perbedaan dalam sistem nilai-nilai serta ciri kepribadian yang bersangkutan.¹³

c. Tabungan Haji

Menurut Rizal Yahya dalam bukunya menyatakan bahwa:

Tabungan Haji adalah simpanan yang menggunakan akad mudharabah yang penarikannya dapat dilakukan setelah jangka waktu yang telah disepakati atau anggota sudah siap untuk melaksanakan ibadah haji.¹⁴

2. Secara Operasional

Definisi Operasional digunakan untuk memperjelas mengenai judul penelitian agar tidak muncul penafsiran yang berbeda pada Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung dengan objek yang digunakan adalah Tabungan Haji. Tabungan Haji adalah produk tabungan yang disediakan oleh pihak perbankan yang diperuntukkan untuk nasabah yang ingin berangkat haji. Sedangkan maksud dari persepsi adalah pandangan seseorang terhadap sesuatu yang dihasilkan dari informasi yang didapatkan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi

¹³ Asrori, *Psikologi Pendidikan Pendekatan Multidisipliner*, (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020), hal. 51

¹⁴ Rizal Yahya dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hal. 92

nasabah terhadap produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan ini berisi tentang keseluruhan isi penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian. Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan dosen pembimbing, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian isi terdiri dari 6 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini berisi a. Latar Belakang Masalah, b. Fokus Penelitian, c. Batasan Penelitian, d. Tujuan Penelitian, e. Kegunaan Penelitian, f. Penegasan Istilah, dan g. Sistematika Penulisan

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab II ini berisi a. Landasan teori, b. Penelitian Terdahulu, dan c. Kerangka Konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III ini berisi tentang a. Pendekatan dan Jenis Penelitian, b. Lokasi Penelitian, c. Kehadiran Peneliti, d. Data dan Sumber Data, e. Teknik Pengumpulan Data, f. Teknik Analisis Data, g. Pengecekan Keabsahan Data, h. Tahap-tahap Penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab IV ini menguraikan dari a. Paparan Data, b. Temuan Penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

BAB V ini berisi tentang pembahasan terkait analisis hasil temuan dengan mencocokkan teori yang dipaparkan dan penelitian terdahulu, adapun pembahasannya yaitu persepsi nasabah terhadap produk tabungan haji dan prosedur tabungan haji.

BAB VI PENUTUP

Bab VI ini berisi tentang a. Kesimpulan keseluruhan dari hasil pembahasan dan b. Saran.

Tahap akhir dari skripsi ini akan diisi dengan daftar rujukan, lampiran-lampiran, kartu kendali bimbingan skripsi surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.