

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang ada di Indonesia yang mempunyai peran cukup penting dalam mengatur sirkulasi uang yang beredar di masyarakat. Bank dibedakan menjadi dua yaitu bank syariah dan bank konvensional. Aktivitas kedua bank ini sama, perbedaannya hanya terletak pada konsep dasar operasional bank syariah yang berdasarkan ketentuan – ketentuan Islam. Perkembangan bank syariah di Indonesia sendiri diiringi oleh keinginan dari masyarakat muslim yang mengharapkan adanya reformasi ekonomi dimana suatu sistem yang bisa diandalkan, terpercaya dan terbebas dari unsur maghrib (*maysir*, *gharar* dan *riba*).

Kebijakan pemerintah mengenai perbankan syariah terdapat dalam UU No. 7 Tahun 1992 di dalam Undang – undang tersebut memposisikan bank syariah sebagai bank umum dan bank prekreditan rakyat. Sehingga bank syariah mempunyai fungsi utama yang meliputi penghimpun dan/pendanaan (*funding*) dan menyalurkan dan/pembiayaan (*financing*). Macam – macam produk pendanaan yang ada didalam sistem perbankan syariah yaitu tabungan, giro dan deposito. Pengertian tabungan menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan:

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau lainnya yang dapat dipermasalahkan dengan itu.²

Sedangkan pengertian *wadi'ah* menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 Pasal 1 adalah:

Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.³

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 Pasal 1 pengertian deposito yaitu:

Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu perjanjian nasabah penyimpanan dengan bank.

Perkembangan bank tidak luput dari nasabah yang semakin meningkat di bank tersebut, karena nasabah merupakan indikator keberhasilan maju tidaknya suatu perbankan. Melihat di Indonesia sendiri 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. 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 Kementerian Agama tahun 2015-2019 berikut ini adalah Data Kuota Haji di Indonesia:⁴

² Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hal. 151

³ *Ibid.*, hal. 151.

Tabel 1.1
Kuota Jemaah Haji Indonesia

No	Tahun	Jumlah
1	2015	82,67
2	2016	83,83
3	2017	84,85
4	2018	85,23
5	2019	85,91

Sumber: www.haji.kemenag.go.id

Dapat kita lihat dari tabel di atas bawasanya perkembangan jumlah jemaah haji dari tahun ketahun selalu mengalami peningkatan, tidak terkecuali di wilayah Jawa Timur yang merupakan salah satu Provinsi yang memiliki minat yang cukup tinggi dan mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Disisi lain Kementrian Agama pun telah menetapkan bahwa Badan Penerima setoran BPIH (Badan Pengelola Keuangan Haji) adalah perbankan syariah yang di amana sudah di atur dalam UU No. 31 tahun 2014 tentang pengelolaan keuangan haji. Hal ini dilakukan sebagaimana salah satu upaya agar perbankan syariah tetap bisa bersaing dengan Bank Konvensional dan mendapat sumber pendapatan dalam bentuk jasa (*fee vase income*) sebagai pengganti pendapatan produk tangan haji yang di mana sudah tidak diperbolehkan.

Di Bank Muamalat Indonesia yang merupakan pelopor berdirinya bank syariah di Indonesia, produk tabungannya ada yang menggunakan adad *wadi'ah* dan akad *mudharabah*. Seperti yang tertuang dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No.02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan. Didalam fatwa tersebut membagi tabungan menjadi dua yaitu:

⁴ Reformulasi Kuota: Proyeksi Pertumbuhan *Waitinglist* Jemaah Haji 2017, diakses www.haji.kemenag.go.id

1. Tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga
2. Tabungan yang dibenarkan yaitu tabungan yang berdasarakan prinsip *mudharbah* dan *wadi'ah*.⁵

Di Bank Muamalat Indonesia salah satu produk tabungan yang menggunakan akad *wadi'ah* adalah Tabungan iB Hijrah Haji, dengan adanya produk ini maka diharapkan masyarakat di permudah 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 mendaftar serta dalam ketentuannya ada batasan minimal dana yang harus dipenuhi nasabah agar nasabah dapat dipastikan mendapat kursi untuk menunaikan ibadah haji melalui SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang terhubung langsung oleh Kementrian Agama.

Produk Tabungan iB Hijrah Haji berupa rekening perorangan dan dapat diperuntukan atas nama anak (dibawah 17 tahun) dan dana tersedia dalam pilihan mata uang rupiah. Akad yang digunakan adalah *wadi'ah* yang merupakan akad titipan dimana bank tidk boleh memnfaatkan dana yang dititipkan nasabah kepada bank karena sifatnya yang murni.

⁵ Andri Soemitra, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hal. 76.

Tabel 1.2
Data rincian jumlah dana tabungan iB Hijrah Haji di PT. Bank
Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri

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

Sumber : Laporan Keuangan Bulanan Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri

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 14 tahun masa tunggu atau bahkan lebih 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 selain itu bank muamalat kantor cabang utama kediri juga memberikan kemudahan bagi masyarakat luas untuk membuka rekening tabungan haji salah satu dari kemudahannya yaitu memberikan beberapa pilihan diantaranya dengan menayai calon nasabah terlebih dahulu ingin menabung dahulu atau langsung mendapatkan porsi, semisal si calon nasabah itu ingin menabung dulu dari pihak bank mengarahkan untuk membuka rekening tabungan hijrah haji (menyesuaikan kondisi nasabah) namun apabila si calon nasabah itu langsung menyetorkan uang senilai Rp. 25.000.000,00

maka si nasabah akan langsung mendaftar dan mendapatkan porsi keberangkatan (RTJH langsung ke pemerintah)

Selain itu di sisi lain dari kenaikan tersebut pasti ada beberapa faktor yang mempengaruhi perubahan atas perilaku masyarakat dalam mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Berdasarkan manajemen pemasaran bawasanya menyatakan terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku masyarakat dalam mengkonsumsi suatu barang dan jasa.

Menurut Kotler dan Keller:

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

Jadi dapat disimpulkan bahwa terjadinya suatu perubahan pola pikir masyarakat/nasabah dalam mengkonsumsi suatu barang dan jasa tersebut dikarenakan adanya faktor – faktor yang mempengaruhi sebuah sikap, minat maupun motivasi seseorang nasabah khususnya terhadap pemilihan produk tabungan iB Hijrah Haji. Dari awal berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri sampai sekarang telah mengalami banyak hal perkembangan yaitu salah satunya adalah produk tabungan haji yang sekarang ini masyarakatnya sangat antusias untuk menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri guna untuk pendaftaran haji. Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Memilih**

Produk Tabungan Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri”.

B. Fokus penelitian

1. Bagaimana konsep tabungan IB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri ?
2. Bagaimana faktor pelayanan, jemput bola dan lokasi dalam memilih produk tabungan haji pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri ?
3. Kendala – kendala apa saja yang di temui dalam peningkatan minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri ?
4. Solusi apa yang di pilih PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri untuk menghadapi kendala dalam peningkatan minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami konsep tabungan IB Hijrah haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri.
2. Untuk menganalisis bagaimana faktor pelayanan, jemput bola dan lokasi dalam memilih produk tabungan haji pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri.

3. Untuk mengetahui kendala – kendala apa saja yang di temui dalam peningkatan minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri.
4. Untuk mengetahui solusi apa yang di pilih PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri untuk menghadapi kendala dalam peningkatan minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat bagi banyak, anatar lain adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis

Hasil ini diharapkan bisa menjadi penambah wawasan khazanah ilmiah terutama dibidang ekonomi islam, khususnya mengenai manajemen strategi dan faktoer yang mempengaruhi untuk meningkatkan minat nasabah dalam memilih lembaga keuangan syariah non bank.

2. Kegunaan Praktisi

a. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak lembaga keuangan syariah tersebut untuk sebagai acuan untuk langkah – langkah yang tepat bagi perkembangan PT. Bank Muamalat

Indonesia Tbk KCU Kediri ke depan dalam mempertahankan pelayanan yang prima.

b. Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang ekonomi dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah informasi berdasarkan oenerapan yang ada dalam kenyataan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti lainya ini diharapkan dapat berguna sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya untuk dilakukan penelitian lanjutan terkait fator – faktor yang mempengaruhi minat dalam memilih produk tabungan haji.

E. Penegasan Istilah

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

1. Devinisi Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan “Analisis faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri”

a. Faktor

Adalah hal dimana keadaan atau peristiwa yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu⁶

b. Minat

Secara bahasa minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu atau keinginan.

Menurut Ensiklopedi:

Istilah minat dalam bahasa Inggris adalah *interest* yang berarti perhatian, atau kecenderungan bertingkah laku secara terarah terhadap objek, kegiatan atau pengalaman tertentu.⁷

c. Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank, sehingga nasabah merupakan orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.⁸

d. Tabungan Haji

Merupakan suatu simpanan berdasarkan akad wadiah maupun mudharabah yang digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengumpulkan biaya untuk persiapan menunaikan ibadah haji untuk melaksanakan rukun Islam dan tidak dapat diambil kecuali untuk keperluan pendaftaran biaya penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)⁹

⁶ <http://kbbi.web.id/faktor> diakses 18 oktober 2020

⁷ Abdur Fatah Suparman, *Pengaruh Pelayanan Bank Syariah Mandiri cabang Tasikmalaya Terhadap Minat Nasabah Pada produk Bank Tabungan Mabrur*, Skripsi (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Fakultas Syariah dan Hukum, 2010)

⁸ Nur Rianto, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabet 2012) hal. 189

⁹ Fatwa DSN MUI *Tentang Tabungan*, diakses dari <https://dsnmu.or.id>

e. Bank 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 dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan yang utama¹⁰

2. Devinisi Operasional

Berdasarkan judul penelitian Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan Haji di Bank Muamalat KCU Kediri, maka penelitian ini memfokuskan tentang faktor apa saja yang menyebabkan minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji, kendala – kendala yang di temui dalam peningkatan minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji dan cara mengatasi kendala dalam meningkatkan minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji.

F. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan, peneliti menyusun Tugas Akhir Skripsi sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

¹⁰ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2015) hal. 3

Bab ini memuat latar belakang untuk memberi penjelasan dari pembahasan yang diteliti, bab ini terdiri dari latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Pustaka

Di dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori, membahas tentang penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian, hasil penelitian terdahulu dan kerangka berfikir.

BAB III : Metode Penelitian

Menjelaskan pengamatan tentang hasil wawancara dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan untuk memperoleh hasil penelitian. Dalam bab ini terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan pengumpulan data dan tahap – tahap penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian

Pada bab ini menjabarkan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dengan cara – cara yang dijabarkan dalam metode penelitian. Menjelaskan pembahasan mengenai keterkaitan antara teori dan data hasil penelitian yang telah di dapat sehingga kejelasan akan terlihat dalam pembahasan ini.

BAB V : Pembahasan

Bab ini berisi tentang pembahasan terkait dengan Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Memilih Profuk Tabungan Haji yang dilakukan oleh peneliti dan kemudian mencocokkan teori – teori dengan hasil temuan di lapangan.

BAB VI : Penutup

Dalam penutup meliputi kesimpulan dan saran yang dihasilkan dari keseluruhan pembahasan yang telah disampaikan kemudian di lengkapi dengan daftar pustaka.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN