

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bank saat ini telah mengalami banyak perubahan, setiap bank dihadapkan dengan masalah mengenai pemasaran, maka dari itu Bank harus bisa memutuskan strategi pemasaran yang tepat, bank juga perlu mengetahui pesaingnya. Bank harus terus membandingkan produk, harga, dan promosi miliknya dengan milik pesaingnya, dengan cara ini Bank akan dapat menemukan kekurangan atau keunggulan yang ada.²

Berbagai langkah juga dilakukan pihak bank agar meningkatkan jumlah nasabah dan perbankan bisa menawarkan inovasi-inovasi untuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, agar taraf hidup rakyat semakin berkembang. Untuk itu perlunya diciptakan daya inovasi baru untuk mendapatkan produk baru dan variasi baru agar mampu menciptakan segmentasi pasar baru diantara pasar yang telah ada sebelumnya.³

Setiap bank-bank syariah mempunyai bermacam-macam produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Di dalam menawarkan produknya maka terjadi persaingan antara bank-bank syariah sehingga perlu adanya strategi di dalam masing-masing bank tersebut. Hal ini dilakukan agar

² Linda Sintia, *Strategi Pemasaran Produk Tabungan Mabror Junior pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung*, (Juni 2022), hlm.5

³ Muhammad Syafei Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insan Press, 2001), Cet ke-1, hlm.129.

masyarakat mengetahui dan berminat untuk mengambil manfaat dari produk-produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhannya.

Strategi pemasaran yang biasanya dilakukan oleh berbagai lembaga atau perusahaan mempunyai peran penting yang perlu diperhatikan untuk tercapainya keberhasilan suatu usaha. Sehingga strategi pemasaran yang dilakukan oleh pihak bank memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan yang akan dilakukan perusahaan untuk memaksimalkan pasar yang menjadi sasaran. jadi strategi pemasaran menjadi cara yang jitu untuk dapat bersaing mendapatkan nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama.⁴

Tujuan pemasaran bank yaitu untuk menarik nasabah membeli produk yang ditawarkan bank dan untuk mempertahankan produk-produk yang sudah agar tetap eksis.⁵ Strategi pemasaran yang diterapkan oleh bank syariah harus sesuai dengan tujuan yang nantinya bisa dikembangkan sesuai lingkungan pasar. Strategi pemasaran di bank syariah merupakan salah satu langkah yang wajib ditempuh dalam memasarkan produk dan jasa yang ada di perbankan agar meningkatkan penjualan.⁶

Banyak perusahaan-perusahaan yang membuka biro perjalanan haji, baik haji regular maupun haji plus. Begitu juga dengan perbankan syariah seperti bank muamalat, bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan Bank Syariah Indonesia yang sudah mengeluarkan produknya

⁴ Sofian Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm.168.

⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 193.

⁶ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah Edisi Kedua*, hlm.251.

yaitu Tabungan Haji.⁷ Masyarakat Indonesia saat ini sedang digiatkan dengan kegiatan menabung untuk berangkat haji mulai anak kecil, remaja, dewasa, sampai orang tua mulai merancang masa depan dengan membuka tabungan haji.⁸

Salah satu produk yang terdapat di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah Tabungan Mabrur Junior. Tabungan ini merupakan produk yang prospeknya bagus karena pendaftaran bisa dilakukan lebih awal, kemungkinan anak telah berusia dewasa. Ketika masa keberangkatan ibadah haji, untuk itu, Tabungan Mabrur Junior Bank Syariah Indonesia menjadi program edukasi kepada masyarakat bahwa haji dan umrah membutuhkan alokasi biaya dan waktu yang cukup lama. Untuk menjadi nasabah tabungan mabrur junior, anak hanya perlu memiliki akta lahir serta di identitas milik orang tua (KTP atau SIM atau Paspor) yang masih berlaku. Walaupun menggunakan identitas orangtuanya namun, yang akan tercantum di buku Tabungan Mabrur Junior adalah nama si anak.

Banyak orang muslim ingin sekali menunaikan ibadah haji, akan tetapi selalu terbentur masalah biaya yang sangat mahal, ibadah Haji merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh umat islam yang mampu, baik dari segi financial dan fisik. Ibadah haji adalah rukun islam yang ke lima setelah syahadat, shalat, zakat, dan puasa yang wajib dilaksanakan oleh setiap umat muslim, ibadah haji adalah ibadah yang wajib dilaksanakan sekali

⁷ Muhammad, *Bank Syariah: Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm.74.

⁸ Abdul Azis dan Kartini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007, hlm.2.

seumur hidup. Oleh karena itu peranan perbankan syariah sangat besar di sini. Bank bukan tempat untuk mencari keuntungan ataupun sarana berinvestasi untuk kehidupan dunia saja akan tetapi sebagai jalan mendekati diri kepada Allah SWT melalui akad dalam konsep syariah.⁹

Generasi milenial menjadi sasaran Bank Syariah Indonesia. Pasalnya, saat ini masa tunggu keberangkatan haji mencapai 22 tahun atau bisa lebih. Dengan begitu, masyarakat usia produktif atau biasa disebut milenial diperkirakan akan berangkat haji usia dibawah 40 tahun apabila mulai mendaftar sedari sekarang. Ibadah haji merupakan ibadah yang membutuhkan kemampuan fisik kuat dan prima. Kondisi inilah yang menjadi keresahan sekaligus menjadi tantangan bagi para calon jemaah haji. Bisa dilihat dari data berikut ini bahwa kematian jamaah haji banyak terjadi pada usia 60 tahun ke atas karena semakin rentan terhadap penyakit.

Tabel 1.1
Data Jumlah Kematian di Arab Saudi¹⁰

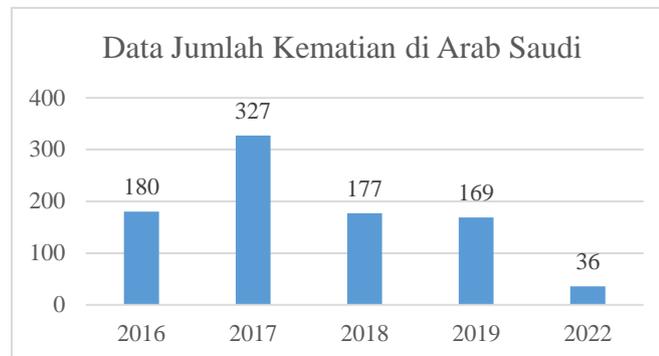
Tahun	Jumlah
2016	180
2017	327
2018	177
2019	169
2022	36

Sumber: Kemkes, 2022

⁹ Istianah, “Proses Haji dan Maknanya”, *Jurnal Akhlak dan Tasawuf*, Vol.2, 2016, hlm.31.

¹⁰ <https://Puskeshaji.kemkes.go.id>.

Grafik 1.1
Data Jumlah Kematian di Arab Saudi



Sumber: Kemkes, 2022

Di samping antrian daftar tunggu haji yang Panjang para calon jemaah haji juga merasa kesulitan dalam mengumpulkan dana yang relatif besar jumlahnya untuk mendapatkan nomor porsi keberangkatan. Kerena gerakan haji muda dilakukan untuk menekan Jemaah haji usia tua di masa mendatang.¹¹ Haji ini bisa direncanakan melalui tabungan mabrur junior, dengan adanya tabungan ini bisa mempersiapkan keuangan melalui menabung, berinvestasi untuk berencana sejak dini. Jadi para remaja atau milenial saatnya untuk merencanakan ibadah haji.¹²

Mengenai mengapa ada orang yang sudah mendaftar untuk naik haji tetapi baru berangkat naik haji setelah bertahun-tahun, ini karena adanya kuota haji. Karena adanya kuota haji maka tidak semua orang tidak bisa langsung berangkat haji pada tahun berjalan. Hal ini terjadi karena panjangnya daftar antrian di Indonesia atau sering disebut daftar tunggu

¹¹ *Mengapa Pergi Haji pada Usia Muda Lebih Baik*, <https://blog.principal.co.id/id/mengapa-pergi-haji-pada-usia-muda-itu-lebih-baik> (diakses pada tanggal 21 mei 2022 pukul 16.20).

¹² M. Ilham Ramdhan Avisena, <https://m.mediaindonesia.com/humaniora/442296/bpkh-kampanyekan-gerakan-haji-muda> (dikases pada 21 mei, 2022 pukul 16:12).

(*waiting list*). *Waiting list* merupakan polemik yang sangat menjadi kendala bagi para calon jemaah haji.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulunggaung merupakan salah satu cabang pembantu yang berlokasi di Ruko Kepatihan No. 7-8 Jl. Panglima Sudirman No.51 Tulungagung - Jawa Timur.¹³ Cabang pembantu Tulungagung cukup strategis dan sangat tepat karena berada di wilayah yang ramai masyarakat dan mudah dari jangkauan masyarakat kota maupun desa yang bisa memanfaatkan produk dan jasa dari Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung. Berdasarkan latar belakang dan pemaparan data di atas, penulis akan melakukan penelitian dan menjadikan sebagai skripsi dengan judul “*Strategi Bank Syariah Indonesia untuk Menarik Minat Remaja Terhadap Produk Tabungan Mabrur Junior Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dijelaskan di atas maka fokus penelitian ini adalah:

1. Apa Latar Belakang Bank Syariah Indonesia Membidik Pasar Remaja dalam Program Tabungan Haji?
2. Bagaimana Implementasi Strategi Bank Syariah Indonesia di Lapangan dalam membidik pasar remaja?

¹³ <https://www.bankbsi.co.id>. (Diakses pada 23 Mei 2022, pukul 19:31).

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang penulis rumuskan di atas, tujuan yang dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Latar Belakang Bank Syariah Indonesia Membidik Pasar Remaja dalam Program Tabungan Haji.
2. Untuk mengetahui Implementasi Strategi Bank Syariah Indonesia di Lapangan dalam Membidik Pasar Remaja.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi berbagai pihak, yaitu antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini nantinya diharapkan bermanfaat sehingga bisa menambah informasi serta dapat memperluas khasanah ilmu pengetahuan terkait dengan Strategi pemasaran Bank untuk Menarik Minat Remaja Terhadap Produk Tabungan Mabrur Junior pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan bisa mengembangkan ilmu pengetahuan, wawasan, dan bisa memberi tambahan rujukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

b. Bagi Lembaga Pendidikan (UIN SATU)

Hasil peneliti ini nantinya diharapkan bisa dimanfaatkan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dalam bidang yang sama namun dengan variabel yang berbeda dan sebagai sarana untuk menjembatani hubungan antara bank syariah khususnya Bank Syariah Indonesia.

c. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat dalam menentukan langkah selanjutnya kearah yang lebih baik, khususnya sebagai bahan evaluasi atas kinerja Bank Syariah Indonesia selama ini dalam menghadapi kompetisi dalam dunia perbankan nasional.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sarana pijakan untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut dengan memperluas penelitian dari sisi yang berbeda.

e. Bagi nasabah

Memberi informasi bagi nasabah tentang tabungan haji.

E. Penegasan Istilah

Untuk memudahkan dalam memahami judul penelitian dan menghindari kemungkinan terjadinya pemahaman dan penafsiran yang tidak sesuai dengan makna yang penulis maksudkan, maka peneliti memberikan penegasan dan penjelasan sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

- a. Strategi pemasaran adalah salah satu cara untuk memenangkan keunggulan dalam bersaing baik itu lembaga atau perusahaan yang memproduksi barang atau jasa. Strategi pemasaran menjadi salah satu dasar yang dipakai untuk menyusun perencanaan perusahaan secara menyeluruh. Untuk hal itu diperlukannya pengetahuan dan keahlian yang memadai agar tercapainya tujuan organisasi.¹⁴
- b. Minat menurut Slameto, yaitu suatu dorongan yang kuat dalam diri seseorang terhadap sesuatu. Minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.¹⁵
- c. Program Haji Remaja, Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) melaksanakan kegiatan sosialisasi Pengelolaan dan Pengawasan Keuangan Haji sekaligus program kampanye Haji Muda. Karena saat ini problematika haji adalah waktu tunggu, waktu tunggu di indonesia yang mencapai 22 tahun. Pernyataan Abdul Azis dan kartini masyarakat Indonesia saat ini sedang digiatkan dengan kegiatan menabung untuk berangkat haji dari mulai anak kecil, remaja, dewasa, sampai orang tua sudah mulai merancang masa depan mereka dengan membuka tabungan haji.

¹⁴ Dimas Hendika, dkk, *Analisis Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Daya Saing*, Jurnal Adminitrasi Bisnis, Vol. 29 No. 1 (2015), hlm. 59.

¹⁵ Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm.182.

- d. Tabungan haji adalah suatu program tabungan yang ditujukan untuk nasabah bank yang ingin memiliki keinginan atau berniat untuk berangkat haji, selain mendapatkan tabungan para calon nasabah jemaah haji juga mendapatkan asuransi yang pakai hingga tabungan tersebut cukup untuk dipakai berangkat haji.¹⁶

2. Penegasan Operasional

Dalam penelitian ini, meneliti tentang apa yang menjadi latar belakang bank syariah Indonesia membidik pasar remaja dalam program tabungan haji.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan bermaksud untuk memudahkan pembaca dalam memahami dan menelaah penelitian ini, sistematika pembahasan pada penelitian ini terdiri dari 6 (enam) bab, yang mana antara bab satu dengan bab yang lainnya mempunyai keterkaitan yang erat, adapun sistematika pembahasannya adaah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pendahuluan pada bab ini berisi konteks penelitian, focus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan. Dalam latar belakang berisi tentang gambaran umum masalah yang diteliti yaitu tentang latar belakang Bank Syariah Indonesia membidik pasar remaja dalam

¹⁶ Makhdaleva Hanura dan Ade Sofyan Mulazid, *Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Keasadaran Merk Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji (Mabrur) Bank Syariah Mandiri KC Sawangan Kota Depok*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 9 No. 1/Januari 2017, hlm.22.

program tabungan haji kemudian memuat rumusan masalah yang merupakan penegasan terhadap apa yang terkandung dalam konteks penelitian. Selanjutnya ada tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan. Dan yang terakhir adanya sistematika penelitian.

Bab II Landasan Teori

Landasan teori berisi acuan yang digunakan dalam pembahasan analisis serta pemecahan masalah serta sebagai alat untuk memahami data dan menafsirkan data yang diteliti. Bab ini berisi tentang ruang lingkup strategi pemasaran dan bauran pemasaran, program tabungan haji dan di akhiri dengan studi penelitian terdahulu sebagai referensi atau berisi penelusuran terhadap *literature* yang berkaitan dengan obyek penelitian untuk membuktikan bahwa masalah yang diteliti belum ada membahas sebeumnya.

Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini membahas mengenai jenis dan pendekatan penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengecekan keabsahan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, pemaparan data dan analisis data yang diperoleh saat penelitian.

Bab V Pembahasan

Bab keempat dalam penelitian ini menguraikan hasil penelitian. Bab ini berisi tentang paparan data dan temuan penelitian.

Bab VI Penutup

Bab ini berisi kesimpulan yang memaparkan hasil penelitian dan perubahan sesuai fokus penelitian yang disajikan secara singkat dan jelas. Selain itu dalam penutup terdapat saran yang diajukan penulis baik kepada objek penelitian maupun pada penelitian berikutnya.