

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting untuk menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dalam islam. Salah satu prinsip syariah yang diterapkan oleh perbankan syariah adalah larangan adanya riba dalam semua bentuk transaksi. Di Indonesia, pelopor Perbankan Syariah adalah Bank Muamalat Indonesia. Berdiri tahun 1991, Bank ini diprakarsai oleh majelis ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah serta dukungan dari ikatan cendekiawan muslim Indonesia dan beberapa pengusaha muslim.¹ Dengan produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip Wadiah (titipan) dan Mudharabah (bagi hasil). Sedang untuk penanaman dana menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil, dan sewa.

Ingin Pergi ke tanah suci adalah dambaan semua umat muslim, banyak orang yang rela menabung dan mengeluarkan uang dalam jumlah besar untuk pergi menjalankan ibadah rukun islam yang ke lima itu. Biaya yang dikeluarkan untuk menunaikan ibadah haji tersebut memang tidak sedikit, banyak orang yang mempunyai niat tetapi terkendala oleh kebutuhan-kebutuhan mendesak lainnya, sehingga banyak dari mereka yang harus mengurungkan niatnya untuk pergi ke tanah suci.

¹ Brosur Bank Muamalat Indonesia

Dengan melihat permasalahan yang sering terjadi di masyarakat , perbankan syariah berinisiatif mengeluarkan program tabungan haji untuk membantu masyarakat kelas menengah. Dimana tabungan tersebut hanya dapat melakukan penarikan pada jangka waktu tertentu yaitu pada saat hendak berangkat melaksanakan ibadah haji, tabungan ini menggunakan akad mudharabah mutlaqoh.

Setiap perbankan syariah memang dituntut untuk inovatif serta kreatif dalam memasarkan maupun dalam pelayanan melihat semakin ketatnya persaingan. Maka dari itu ada beberapa faktor penting yang memang harus ditingkatkan untuk menarik minat nasabah. kualitas pelayanan sangat penting untuk memberikan penilaian nasabah terhadap Bank Syariah tersebut. Terlebih lagi bank Syariah adalah bank yang berjalan pada bisnis jasa, dimana apabila pihak perbankan tidak dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah maka nasabah tersebut akan berpindah pada bank lain.

Kepuasan nasabah adalah tujuan utama suatu perbankan dimana apabila nasabah belum merasakan kepuasan dalam pelayanan maka bisa disebut suatu organisasi itu belum berhasil. Kepuasan nasabah bisa menjadi salah satu cara untuk meningkatkan daya saing karena dimana nasabah merasakan kepuasan pelayanan maka nasabah tersebut tidak akan pindah ke lain Bank.

Pada saat ini nasabah bank menginginkan transaksi yang cepat , mudah, dan aman serta dapat dilakukan dari mana saja, kapan saja, maka

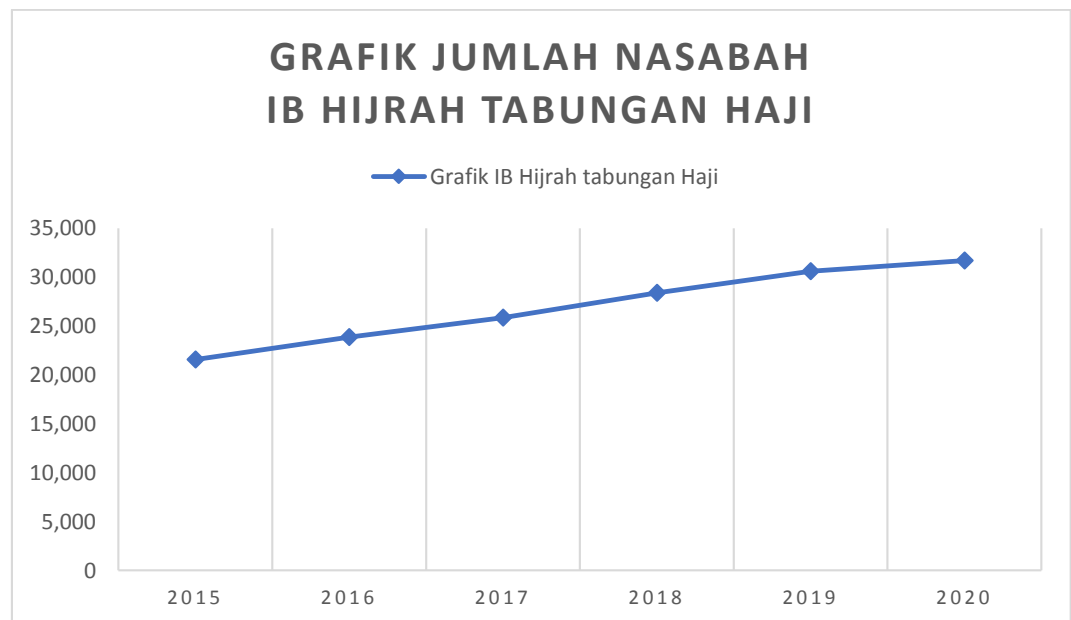
pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri mengeluarkan fasilitas mereka yang berupa *mobile branch* yang dilengkapi segala macam peralatan seperti hanya di kantor. Sebuah standar pelayanan yang sama akan nasabah dapatkan di mobil ini dimana nasabah dapat melakukan transaksi mulai dari pembukaan rekening tabungan haji sampai dengan pelayanan setoran tabungan rekening tabungan haji tanpa harus datang langsung ke kantor dan menunggu antrian panjang.

Penyajian Data Jumlah Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU

Kediri

Tabel. 1.1

Grafik Jumlah Nasabah



Sumber: Data Internal Bank Muamalat Cabang Kediri

Tabel diatas menunjukkan data perbandingan jumlah nasabah yang membuka IB Hijrah Tabungan Haji yang mengalami peningkatan yang baik , dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2015 jumlah nasabah yang berminat membuka rekening tabungan haji sejumlah kurang lebih 21.578, Pada tahun 2016 jumlah nasabah yang berminat membuka tabungan haji di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri kurang lebih mencapai 23.878 , pada tahun 2017 jumlah nasabah kurang lebih mencapai 25.858, pada tahun 2018 kurang lebih mencapai 28.402 nasabah, tahun 2019 sejumlah 30.601 dan 2020 sejumlah 31.700. Itu artinya rata-rata sekitar 2200 nasabah baru setiap tahunnya yang membuka IB Hijrah Tabungan Haji kecuali pada tahun 2020 dikarenakan adanya wabah virus covid-19 Mobile Branch Bank Muamalat Indonesia tidak dapat beroperasi dengan sempurna sehingga peningkatan jumlah nasabah hanya sejumlah kurang lebih 1100 nasabah. Hal tersebut tentu saja didasari oleh faktor-faktor tertentu yang membuat meningkatnya jumlah nasabah tiap tahun. Dan menjadi pemicu tersendiri bagi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri untuk terus meningkatkan jumlah nasabah IB Hijrah Tabungan Haji.

Bila kita melihat pada grafik terdapat peningkatan jumlah nasabah IB Hijrah Tabungan Haji yang signifikan pada Tahun 2017-2018 dibandingkan dengan 2016-2017. Hal ini dikarenakan salah satu faktor pemicunya adalah pada tahun 2017 akhir Bank Muamalat

Indonesia meluncurkan Program penawaran menarik untuk mendongkrak minat nasabah membuka tabungan haji yakni Program Rezeki Haji Berkah (RHB) dimana nasabah yang dapat memenuhi kriteria dalam periode yang ditentukan akan berkesempatan mengikuti undian untuk memenangkan paket ibadah umrah. Hal tersebut tentu saja mendorong semangat calon nasabah untuk membuka IB Hijrah Tabungan Haji.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Hotnida Hasibuan (2008), dengan judul penelitian “Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Unit Pegadaian Syariah Sadabuan. (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang diterapkan oleh pegadaian syariah sangat berpengaruh dalam meningkatkan minat nasabah untuk bertransaksi di pegadaian syariah. Hal tersebut tidak lepas dari strategi pemasaran yang diterapkan oleh Unit Pegadaian Syariah Sadabuan dengan menggunakan Marketing Mix yaitu dengan menawarkan produk yang beragam, harga yang cukup murah dan terjangkau, lokasi yang cukup strategis, promosi dengan melakukan Cross Selling, pelayanan yang baik, proses transaksi yang cepat dan tata ruangan yang cukup nyaman.²

² Hotnida Hasibuan, Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Unit Pegadaian Syariah Sadabuan. (Skripsi: Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan, 2008), hlm.5-8.

Oleh sebab itu, untuk meningkatkan pemahaman nasabah ataupun masyarakat dalam penggunaan produk tabungan haji maka sangat penting bagi peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Strategi Bank Muamalat Indonesia cabang Kediri Menarik minat masyarakat membuka rekening tabungan Haji Melalui Mobile Branch”**

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana Strategi Perencanaan Bank Muamalat Cabang Kediri Dalam Menarik Minat Masyarakat Membuka Rekening Tabungan Haji Melalui *Mobile Branch*?
2. Bagaimana Strategi Pelaksanaan Bank Muamalat Cabang Kediri Dalam Menarik Minat Masyarakat Membuka Rekening Tabungan Haji Melalui *Mobile Branch*?
3. Bagaimana Strategi Pengawasan Bank Muamalat Cabang Kediri Dalam Menarik Minat Masyarakat Membuka Rekening Tabungan Haji Melalui *Mobile Branch*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mendeskripsikan strategi Perencanaan Bank Muamalat Cabang Kediri Dalam Menarik Minat Masyarakat Membuka Rekening Tabungan Haji Melalui *Mobile Branch*.

2. Untuk Mendeskripsikan strategi Pelaksanaan Bank Muamalat Cabang Kediri Dalam Menarik Minat Masyarakat Membuka Rekening Tabungan Haji Melalui *Mobile Branch*.
3. Untuk Mendeskripsikan strategi Pengawasan Bank Muamalat Cabang Kediri Dalam Menarik Minat Masyarakat Membuka Rekening Tabungan Haji Melalui *Mobile Branch*.

D. Manfaat penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini dibuat untuk mengembangkan ilmu yang telah di peroleh di perguruan tinggi dan dipaparkan dalam bentuk karya ilmiah terutama yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan *Mobile Branch* Bank Muamalat Indonesia.

2. Empiris

a. Kepada Pengelola Bank

Sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan langkah selanjutnya yang lebih baik, khususnya sebagai bahan evaluasi atas kinerja Bank Syariah selama ini dalam menghadapi kompetisi didunia perbankan terutama bagaimana perencanaan, pelaksanaan maupun

pengawasan dalam pembukaan Tabungan Haji melalui *Mobile Branch*.

b. Kepada Nasabah

Memberikan masukan dan informasi tentang bagaimana perencanaan, pelaksanaan, maupun pengawasan kepada nasabah sebelum mereka memutuskan untuk membuka Rekening Tabungan Haji melalui *Mobile Branch*.

c. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan bahan pertimbangan penelitian yang sejenis atau dapat dikembangkan terutama penelitian tentang aspek lain mengenai *Mobile Branch* sehingga memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang Perbankan Syariah.

E. Penegasan Istilah

Dalam karya ilmiah ini peneliti beranggapan bahwa perlu adanya penegasan istilah agar terjadi kesalah pahaman dalam membaca skripsi ini, yaitu:

1. Definisi Konseptual

- a. Manajemen Perbankan Merupakan suatu Ilmu yang mempelajari segala kegiatan penyerapan atau pengumpulan

dana, penyaluran utang piutang, pelaksanaan lalu lintas transaksi keuangan serta pertukaran mata uang hal ini dilakukan agar lebih efektif terhadap pencapaian tujuan yang telah dibuat..

- b. Menarik Minat merupakan keinginan seseorang yang timbul karena kebutuhan yang dirasa atau tidak dirasakan untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang tertarik terhadap sesuatu, sebagaimana usaha Bank Muamalat Indonesia dalam menarik seseorang untuk tertarik membuka Rekening Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri melalui *Mobile Branch*.
- c. Rekening Tabungan Haji adalah suatu layanan dari perbankan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam merencanakan tabungan untuk berangkat haji.³ Yang diharapkan menjadi solusi lengkap untuk perjalanan Ibadah Haji bagi nasabahnya.
- d. *Mobile Branch* (Kantor Kas Keliling) adalah kegiatan pelayanan kas secara berpindah-pindah dengan menggunakan alat transportasi atau pada lokasi tertentu secara tidak permanen.⁴ *Mobile Branch* merupakan strategi Bank Syariah untuk menjangkau nasabah diluar wilayah Kantor Cabang.

³ Aqwa Naser Daulay, “*Faktor-Faktor Yang Berubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah Di Indonesia*” Jurnal Human Falah , Vol 4 No. 1 , Juni 2017 , Hal 118

⁴ Peraturan Bank Indonesia. Nomor: 13/ 27/PBI/2011 Tentang Bank Umum

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi dari peneliti yang disesuaikan dengan judul yang diteliti yaitu “Manajemen Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri Dalam Menarik Minat Masyarakat Membuka Rekening Tabungan Haji Melalui *Mobile Branch*”.

Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah manajemen yang terkait dengan Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri untuk Menarik Minat Nasabah, Minat disini adalah Keinginan nasabah untuk menggunakan jasa Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri khususnya produk Tabungan haji melalui Mobil Kas Keliling.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan, maka penulisan membuat sistematika penulisan seminar proposal sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan terkait (a) Latar Belakang, (b) Fokus Penelitian, (c) Tujuan Penelitian, (d) Kegunaan/Manfaat Penelitian, (e) Penegasan Istilah, dan (f) Sistematika Penulisan.

BAB II : Kajian Teori

Pada bab ini penulis menguraikan terkait (a) kajian focus pertama, (b) kajian focus kedua dan seterusnya, (c) hasil penelitian terdulu

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini penulis menguraikan terkait Rancangan Penelitian yang terdiri dari (a) Pendekatan penelitian 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 temuan , (h) tahap-tahap penelitian

BAB IV : Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis menguraikan terkait (a) paparan data dan , (b) temuan penelitian

BAB V : Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang analisis dengan cara melakukan konfirmasi dan sintesis antara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada.

BAB VI : Penutup

Pada bab ini penulis menguraikan terkait (a) kesimpulan dan , (b) saran atau rekomendasi