

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem lembaga keuangan memiliki peran utama sebagai instrumen yang menunjang kelancaran pembangunan bangsa. Di Indonesia, dengan mayoritas penduduk beragama Islam, keberadaan sistem yang baku dan sesuai syariah sangat dibutuhkan untuk mengatur berbagai aktivitas kehidupan, termasuk dalam ranah perekonomian masyarakat. Semakin meningkatnya industri perbankan maka pertumbuhan ekonomi akan semakin baik untuk negara tersebut. Keberadaan bank syariah di Indonesia menjadikan salah satu suatu respon terhadap kebutuhan masyarakat akan suatu sistem perbankan berbasis prinsip-prinsip syariah.¹

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI), adalah lembaga pertama bank syariah di Indonesia sejak 1991 namun mulai dioperasikan pada 1 Mei 1992. Berdirinya Bank Muamalat salah satu prakarsa dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), juga dari dukungan pemerintah, sebagai bank yang menerapkan sistem berdasarkan prinsip syariah pada masa itu dalam menjalankan kegiatan usahanya. Maka, semenjak itu bank syariah mengalami perkembangan yang pesat. Dapat dilihat pada tahun 2025, terdapat 32 bank syariah di Indonesia, yang terdiri 14 bank umum syariah dan 18 unit usaha syariah.² Pertumbuhan bank syariah begitu

¹ Aris Stianto, 'Perkembangan Perbankan Syariah: Analisis Dinamika Pertumbuhan Dan Evolusi Perbankan', *Al-Istitsmar*, 1.1 (2024), 55–69.

² OJK, *Statistik Perbankan Syariah* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2025). hlm. 4

cepat ini menggambarkan komitmen suatu negara dalam mengembangkan sektor keuangan syariah.

Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dijelaskan bahwa perbankan syariah mencakup seluruh hal yang berkaitan dengan Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, meliputi kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara pelaksanaan kegiatan tersebut. Berdasarkan jenisnya, perbankan syariah dibagi menjadi dua, yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).³ Bank Umum Syariah memiliki peran dalam menyediakan layanan pada lalu lintas pembayaran, sedangkan BPRS tidak menyediakan layanan dalam lalu lintas pembayaran.

Di tengah ketatnya persaingan global dan pesatnya kemajuan teknologi, perbankan syariah dihadapkan pada tantangan untuk mencapai keberlanjutan sekaligus meraih keunggulan kompetitif yang berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Bank yang mampu memahami dan menyajikan produk serta jasa yang diinginkan nasabah, serta menawarkan kualitas yang lebih baik dibandingkan pesaing, akan menjadi pilihan utama. Penciptaan nilai yang unggul bukan hanya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan namun juga untuk mendorong kinerja bisnis yang superior juga berkelanjutan. Kinerja bisnis berkelanjutan ini krusial agar bank syariah memiliki peran maksimal untuk pertumbuhan ekonomi jangka panjang. Sehingga, manajemen perbankan syariah dituntut

³ *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perbankan Syariah*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2008), hal. 3

untuk menerapkan strategi yang tepat, tidak hanya berorientasi keuntungan namun juga mengedepankan nilai-nilai kejujuran, amanah, dan tanggung jawab sosial, untuk secara efektif menarik dan mempertahankan nasabah di tengah dinamika pasar modern.⁴

Sehingga, merencanakan keuangan dengan baik termasuk hal penting salah satunya dalam tabungan haji. Faktor sumber daya manusia terutama jumlah umat muslim yang melakukan pendaftaran untuk menunaikan ibadah haji, menjadi salah satu aspek yang berkontribusi terhadap peningkatan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Bank sebagai lembaga keuangan memiliki peran penting untuk menyampaikan informasi terkait produknya agar calon jamaah haji memahami juga tertarik dan menggunakan tabungan haji yang sesuai dengan kebutuhan serta keinginan mereka.⁵

Keputusan untuk memilih tabungan haji harus berdasarkan dari berbagai pertimbangan. Untuk mencapai keputusan dalam memilih produk tabungan haji harus ada variabel-variabel independen yang mempengaruhi yaitu kualitas pelayanan (X1) yang berdasarkan teori Tjiptono⁶, kepercayaan

⁴ Siti Hanifah, 'Manajemen Strategi Dalam Bisnis Syariah Untuk Keberlanjutan Dan Keunggulan Kompetitif', *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3.2 (2025). hlm. 315.

⁵ Apriliana and Sukaris, 'Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara', *Jurnal Maneksi*, 11.2 (2022). hlm. 500

⁶ Natasya Moonik and Willem Gilbert Pomantow, 'Pentingnya Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Usaha Acha Olshop', *Jurnal MABP*, 5.2 (2023), 77–91. hlm. 79

(X2) yang berdasarkan teori Morgan dan Hunt⁷, promosi (X3) yang berdasarkan teori Alma⁸, dan Lokasi (X4) yang berdasarkan teori Kasmir.⁹

Menurut Engel dan Ujang sumarwan keputusan pembelian merupakan perumusan beberapa langkah alternatif untuk memilih salah satu pilihan alternatif yang digunakan untuk proses pembelian.¹⁰ Waktu proses pembelian, konsumen biasanya cenderung memilih barang maupun jasa yang dianggap mampu memberikan mashlahah paling besar, yaitu mengandung unsur manfaat sekaligus membawa keberkahan.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar bagi seseorang dalam memilih bank syariah. Menurut Supriyanto kualitas layanan adalah komponen penting karena merupakan strategi yang menguntungkan untuk mempertahankan pelanggan lama, mendapatkan pelanggan baru, menghasilkan keuntungan besar.¹¹ Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat melalui berbagai dimensi, seperti keramahan dan profesionalitas karyawan, kemudahan prosedur administrasi, kecepatan transaksi, hingga konsistensi penerapan prinsip syariah dalam setiap produk dan layanan. Tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah meningkat seiring dengan perbaikan kualitas layanan

⁷ Khamdan Rifa'I, *Membangun Loyalitas Pelanggan* (Jember: UIN Jember, 2019). hlm. 44

⁸ Natasya Moonik and Gilbert Pomantow. 'Pentingnya... hlm. 79

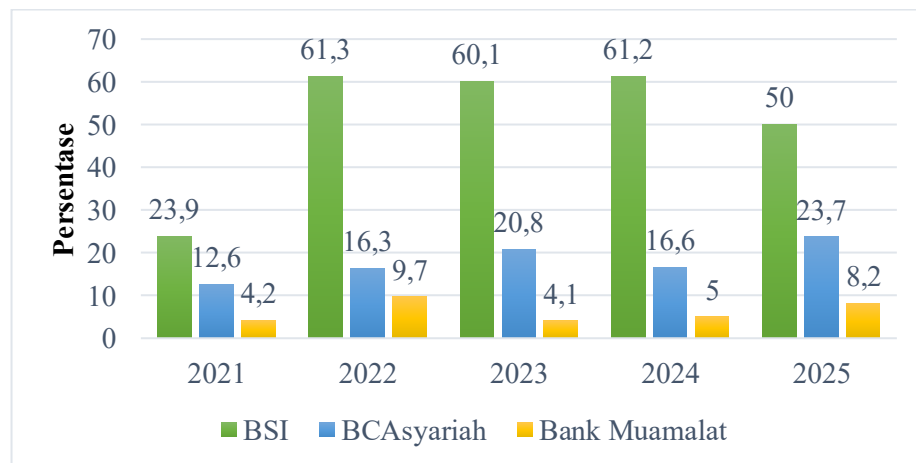
⁹ Navioer Rizal and et al., 'Klasifikasi Penentuan Lokasi Strategis Outlet Bank Syariah Indonesia Dengan Metode Naïve Bayes Classifier', *Jurnal GAUSSIAN*, 12.4 (2023). hlm. 477

¹⁰ Teddy Chandra and et al., *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis* (Malang: CV IRDH, 2020). hlm. 146

¹¹ Muhammad Al-'Ayzar and et al., 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah', *Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 2.4 (2024). hlm. 244

yang diberikan, yang akan menjadikan faktor penentu keberhasilan bank syariah dalam menghadapi persaingan industri perbankan.

Gambar 1.1 Top Brand Kategori Perbankan Syariah Tahun 2021 s/d 2025¹²



Sumber: <https://www.topbrand-award.com>, diakses 2 Oktober 2025

Gambar 1.1 memperlihatkan persentase Top Brand Award Bank Syariah periode 2021–2025. Data ini menunjukkan bahwa perkembangan perbankan syariah mengalami fluktuatif, seiring dengan banyaknya persaingan pada industri perbankan syariah. Tiga bank yang berhasil menempati posisi teratas dalam kategori top brand yaitu Bank Syariah Indonesia, BCA Syariah, dan Bank Muamalat Indonesia, dengan capaian pada tahun 2025 masing-masing sebesar 50%, 23,7%, dan 8,2%. Pencapaian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi strategi penting bagi bank syariah untuk memperkuat daya tarik produk, menjaga loyalitas nasabah agar tetap menggunakan layanan perbankan syariah.

¹² *Top Brand Perbankan Syariah*, dalam <https://www.topbrand-award.com>, diakses 2 Oktober 2025

Di samping kualitas pelayanan, faktor selanjutnya yang menjadi pengaruh keputusan ada kepercayaan. Menurut Lau dan Lee, Kepercayaan didefinisikan sebagai kesediaan suatu individu untuk bergantung pada entitas lain dalam suatu interaksi, yang dilandasi oleh keyakinan teguh terhadap entitas tersebut. Kepercayaan dapat mendorong niat untuk membeli atau menggunakan produk, sebab kepercayaan berfungsi menghilangkan keraguan konsumen terhadap produk tersebut.¹³ Dalam maksud bank syariah, kepercayaan nasabah bukan cuma terkait dengan keamanan dana, tetapi juga kepatuhan bank akan prinsip syariah, transparansi produk, juga konsistensi pelayanan. Semakin besar kepercayaan yang dimiliki nasabah, semakin besar juga kecenderungan nasabah tetap setia dan menyarankan bank syariah bagi orang lain.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi yaitu promosi. pendapat dari Kasmir, Promosi adalah suatu strategi bank untuk menginformasikan produk kepada calon nasabah baru, sekaligus berfungsi untuk mengingatkan nasabah lama tentang produk yang ada. Tujuannya juga untuk memengaruhi keputusan nasabah agar membeli produk dan pada akhirnya meningkatkan citra bank di mata nasabahnya. Dengan promosi, bank syariah akan mendapatkan nama di kalangan masyarakat dan menumbuhkan nasabah baru.¹⁴

¹³ Margaretha Ardhanari and Sebastiana Viphindartin, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia', *Jurnal Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 8.1 (2022). hlm. 65

¹⁴ Ita Nurliana Siregar, 'Pengaruh Syariah Compliance, Promosi Dan Teknologi Terhadap Reputasi Bank Syariah Indonesia Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah', *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, 1.1 (2022). hlm. 192

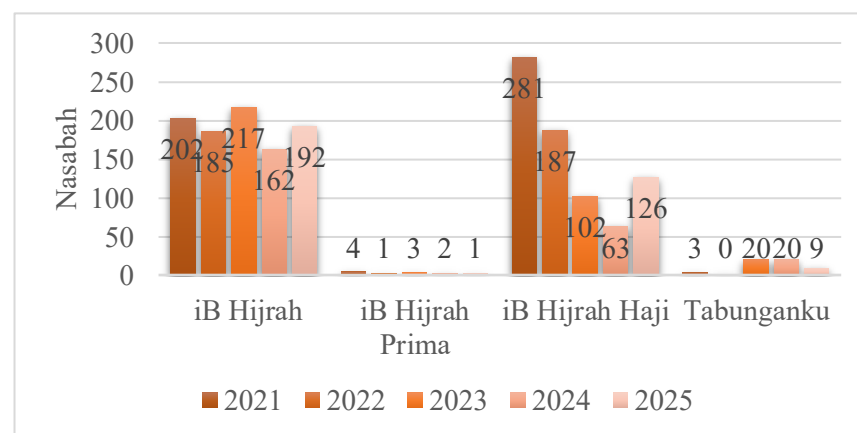
Untuk faktor yang terakhir setelah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan promosi yaitu Lokasi. Menurut KBBI, lokasi bermakna letak maupun tempat. Teori lokasi yang dikemukakan oleh August Losch meninjau persoalan dari sisi permintaan (pasar), di mana lokasi akan menentukan jumlah nasabah yang dapat dilayaninya. Semakin jauh jarak nasabah, semakin kecil minat untuk membeli karena adanya tambahan biaya, jam, dan tenaga untuk sampai pada lokasi tersebut.¹⁵ Dalam konteks bank syariah, pemilihan lokasi kantor cabang maupun unit layanan menjadi faktor penting untuk menarik nasabah. Lokasi strategis, akses mudah, juga ideal dengan pusat aktivitas masyarakat akan meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan nasabah. Sebaliknya, lokasi yang jauh dijangkau akan mengurangi antusias masyarakat terhadap pembukaan tabungan, melakukan pembiayaan, atau menggunakan produk-produk syariah lainnya, sehingga memengaruhi persaingan bank syariah di tengah dinamika persaingan sektor perbankan.

Berdasarkan faktor lokasi yang menentukan nasabah untuk memilih pada bank syariah dimana di Kota Blitar terdapat Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar yang beralamat pada Jl. Ahmad Yani, kompleks Ruko Merdeka Timur Center Blok H, kelurahan Kepanjenlor, Kecamatan Kepanjenkidul, Kota Blitar. Kehadiran bank ini menjadi solusi bagi masyarakat, khususnya yang beragama muslim, yang menginginkan layanan keuangan dengan aman, terpercaya, serta berlandaskan prinsip syariah

¹⁵ Afrian Rachmawati and Gusti Oka Widana, 'Pengaruh Consumer Knowledge, Brand Image, Religiusitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah', *Jurnal Liquidity*, 8.2 (2019). hlm 115—116

sehingga terhindar dari riba, gharar, dan maysir. Selain menyediakan akses lebih dekat untuk masyarakat, lokasi yang strategis juga meningkatkan kepercayaan dan minat masyarakat untuk menjadi nasabah. Berikut jumlah nasabah berdasarkan jenis produk tabungan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar:

Gambar 1.2 Jumlah Nasabah Tabungan Tahun 2021 s/d 2025¹⁶



Sumber: Dokumen Bank Muamalat KCP Blitar per September 2025

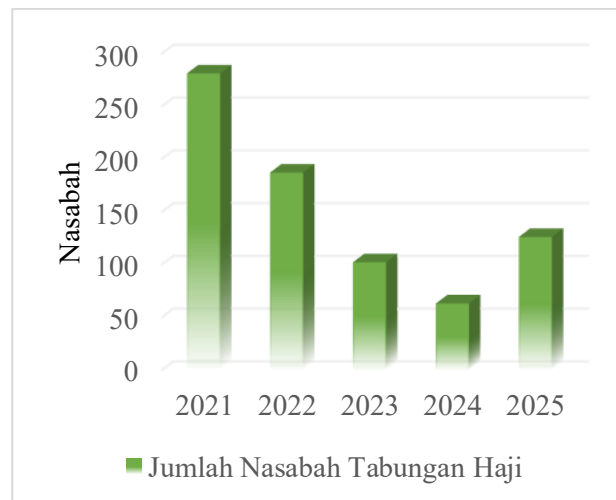
Berdasarkan gambar 1.2 terkait jumlah nasabah dapat dilihat bahwa masyarakat di area Blitar tetap menjadikan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sebagai pilihan untuk menabung, meskipun jumlah nasabah mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Produk tabungan dengan jumlah nasabah tertinggi adalah Tabungan iB Hijrah Haji yang pada tahun 2021 mencapai 281 nasabah. Namun, jumlah tersebut merosot pada tahun-tahun selanjutnya, hingga 2025 menjadi 126 nasabah. Sementara itu, Tabungan iB Hijrah Prima merupakan produk dengan jumlah nasabah paling sedikit, bahkan hanya berkisar antara satu hingga empat nasabah sepanjang periode 2021 sampai 2025. Untuk

¹⁶ Dokumen Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar per September 2025

Tabungan iB Hijrah, jumlah nasabah relatif stabil dengan angka tertinggi pada tahun 2023 yaitu 217 nasabah, meskipun kemudian turun menjadi 192 nasabah di tahun 2025. Adapun produk Tabunganku menunjukkan jumlah nasabah yang sangat kecil, dengan angka tertinggi 20 nasabah pada tahun 2023 dan 2024, serta menurun menjadi 9 nasabah di tahun 2025.

Secara keseluruhan, data ini memperlihatkan bahwa animo masyarakat Blitar masih terjaga, namun terdapat perbedaan minat yang signifikan pada masing-masing jenis produk tabungan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar.

Gambar 1.3 Jumlah Nasabah Tabungan Haji Tahun 2021 s/d 2025¹⁷



Sumber: Dokumen Bank Muamalat KCP Blitar per September 2025

Berdasarkan gambar 1.3 menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang mendaftar produk tabungan haji dari tahun 2021 hingga september 2025 mengalami ketidakstabilan. Pada tahun 2021 jumlah nasabah tabungan haji sekitar 281 orang. Tahun 2022 nasabah tabungan haji mengalami penurunan

¹⁷ Dokumen Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar per September 2025

yaitu menjadi 187 orang. Kemudian tahun 2023 juga mengalami penurunan menjadi 102 orang. Tahun 2024 turun lagi menjadi 63 orang. Pada tahun 2025 nasabah yang mendaftar tabungan haji mengalami kenaikan sementara per September sebanyak 126 orang. Kemudian seluruh nasabah yang mempunyai tabungan haji Bank Muamalat KCP Blitar saat ini dari 2021 sampai September 2025 mencapai 759 nasabah.

Alasan peneliti memilih Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar untuk objek penelitian yaitu Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama di Indonesia yang telah beroperasi sejak tahun 1991. Namun, dari data top brand pada halaman sebelumnya menunjukkan Bank Muamalat masih berada pada peringkat tiga dalam kategori perbankan syariah. Kehadiran Bank Muamalat di Kota Blitar juga sudah cukup lama, yakni sejak 30 April 2010 melalui Kantor Cabang Pembantu (KCP) Blitar. Selama beroperasi, Bank Muamalat KCP Blitar menyediakan berbagai produk sesuai yang dibutuhkan masyarakat, guna keperluan simpanan juga pembiayaan. Dari berbagai produk tersebut, tabungan haji menjadi layanan unggulan yang dimiliki Bank Muamalat karena dibawah langsung oleh BPKH. Data memperlihatkan bahwa total nasabah tabungan haji mencapai 759 orang. Penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup waktu, yaitu hanya mencakup periode tahun 2021 hingga 2025. Pembatasan ini dilakukan supaya penelitian lebih terfokus serta menyesuaikan dengan kondisi terkini yang relevan dengan objek penelitian.

Selain alasan tersebut, pemilihan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar juga didasari pada kondisi persaingan perbankan yang semakin ketat, namun

sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami tentang bank syariah dan produk-produknya. Meskipun mayoritas penduduk Kota Blitar beragama Islam, faktanya masih ada sebagian masyarakat yang kurang memahami layanan perbankan syariah, khususnya terkait tabungan haji. Minimnya pemahaman, ditambah keterbatasan kondisi finansial, menjadi faktor yang membuat belum mampu mengubah preferensi masyarakat. Apalagi, meskipun Bank Muamalat telah hadir di pusat kota, namun jangkauannya belum merata hingga ke wilayah desa-desa, sehingga penggunaan jasa perbankan syariah masih relatif terbatas dan belum menyebar secara optimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Nadila Syahputri dan Pani Akhiruddin Siregar di Bank BJB Syariah Cabang Medan, yang menemukan bahwa layanan, promosi, lokasi, serta pengetahuan nasabah memiliki dampak signifikan pada keputusan nasabah.¹⁸ Namun dalam penelitian tersebut belum menguji kepercayaan sebagai variabel independen atau membandingkan faktor tersebut secara simultan di Bank Muamalat KCP Blitar. Novelty ataupun pembaruan pada penelitian ini adalah dengan menggantikan pengetahuan dengan kepercayaan sebagai variabel bebas, serta melakukan analisis simultan terhadap variabel pelayanan, kepercayaan, promosi, dan lokasi di lingkungan Bank Muamalat KCP Blitar. Dengan demikian, diharapkan mampu memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan haji.

¹⁸ Nadila Syahputri and Pani Akhiruddin Siregar, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada Produk Tabungan Haji IB Masalah Di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Medan', *Proceeding International Seminar on Islamic Studies*, 6.1 (2025).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti, peneliti kemudian tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam guna mengungkap dasar keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan haji di Bank Muamalat KCP Blitar, dengan fokus pada faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, kepercayaan, promosi, dan lokasi serta menjadikan Bank Muamalat KCP Blitar sebagai objek penelitian. Sehingga penulis akan melakukan penelitian berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar”**.

B. Identifikasi Masalah

Atas dasar pemaparan latar belakang tersebut, sehingga penulis mengidentifikasi masalah-masalah yaitu:

1. Tingkat kualitas pelayanan berbeda dan kurangnya tindak lanjut terhadap keluhan nasabah.
2. Kurangnya informasi tentang keuntungan dan kemudahan tabungan haji menyebabkan sebagian masyarakat kurang tertarik membuka tabungan.
3. Kurangnya pemahaman terhadap prinsip syariah membuat sebagian nasabah belum sepenuhnya percaya pada sistem yang diterapkan bank.
4. Keterbatasan jumlah cabang atau fasilitas ATM di daerah menjadi kendala bagi nasabah potensial.
5. Persepsi seseorang terhadap bank syariah memilih produk tabungan haji.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Muamalat KCP Blitar?
2. Bagaimana faktor kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Muamalat KCP Blitar?
3. Bagaimana faktor promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Muamalat KCP Blitar?
4. Bagaimana faktor lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Muamalat KCP Blitar?
5. Bagaimana kualitas pelayanan, kepercayaan, promosi, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Muamalat KCP Blitar?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Muamalat KCP Blitar.
2. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Muamalat KCP Blitar.
3. Untuk menguji pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Muamalat KCP Blitar.
4. Untuk menguji pengaruh lokasi pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Muamalat KCP Blitar.

5. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, promosi, dan lokasi secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Muamalat KCP Blitar.

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk pembaca atau pihak-pihak yang membutuhkan, sehingga kegunaan penelitian yaitu sebagai berikut ini:

1. Kegunaan teoritis

Dalam teoritis, penelitian berikut berguna memperluas informasi baik bidang pengetahuan dan keilmuan penulis dan pembaca dalam dunia perbankan syariah khususnya terkait produk tabungan haji. Penulis juga berharap penelitian ini dapat menginterpretasikan pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, promosi, dan lokasi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan haji pada Bank Muamalat KCP Blitar.

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi Akademik

Sebagai sumbangan perbendaharaan kepustakaan dan tambahan referensi pengembangan bagi mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

b. Bagi Bank Syariah

Untuk masukan dan bahan evaluasi bank syariah dalam mengambil kebijakan terkait tabungan haji sehingga menjadikan nasabah tabungan haji di bank syariah naik atau dalam keadaan stabil.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai landasan pengembangan penelitian selanjutnya yang sama dengan tabungan haji di bank syariah. Selanjutnya juga sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan variabel berbeda namun tema sama.

d. Bagi Masyarakat

Sebagai pemahaman kepada masyarakat terkait faktor-faktor pengaruh keputusan dalam memilih tabungan haji sehingga dapat lebih bijak dalam merencanakan ibadah haji.

e. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan masukan untuk pemerintah khususnya Kementerian Agama dan OJK dalam menyusun kebijakan juga meningkatkan literasi keuangan syariah dalam produk tabungan haji.

F. Ruang Lingkup Penelitian dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian memerlukan lingkup yang jelas terkait batasan fokus studi agar lebih terarah dan efektif. Dengan adanya batasan ini, peneliti dapat mempersempit topik yang terlalu luas menjadi masalah spesifik yang dapat

dianalisis secara mendalam, mencegah pembahasan yang tidak relevan dan menjaga agar penelitian lebih terstruktur. Fokus utama penelitian ini meliputi variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, promosi, dan lokasi terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar.

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi tabungan haji dengan fokus pada hubungan antara variabel (X) dan variabel (Y). Dengan variabel independen penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), promosi (X3), dan lokasi (X4) sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah keputusan (Y). Objek penelitian ini yaitu di Bank Muamalat KCP Blitar dan dalam lingkup waktu hanya pada periode 2021 hingga 2025.

G. Penegasan Masalah

1. Penegasan Konseptual

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai bentuk nyata dari perusahaan dalam mencukupi kebutuhan pelanggan dengan optimal. Kualitas baik mencerminkan responsivitas, empati, keandalan, dan ketanggapan dari penyedia layanan terhadap kebutuhan pelanggan.¹⁹

¹⁹ Ahmad Muflih Azam and et al., *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan* (Bandung: Widina Media Utama, 2025). hlm. 118

b. Kepercayaan

Kepercayaan bersama merupakan sistem kepercayaan menghasilkan umpan balik, menggambarkan dinamikanya meningkat terkait kepercayaan dan kredibilitas. Cara yang dapat dilakukan pemberi kepercayaan agar penerima kepercayaan dapat percaya dengan berupaya untuk menciptakan situasi aman dan tidak merusak kepercayaannya.²⁰

c. Promosi

Promosi dijelaskan yaitu serangkaian usaha yang dilaksanakan dari perusahaan yang meningkatkan kesadaran konsumen untuk produk maupun layanan yang mereka tawarkan. Dalam pembahasan lebih luas, promosi terbatas hanya pada iklan atau pengiklanan saja namun mencakup berbagai aktivitas lain seperti pemasaran langsung, promosi penjualan, hubungan masyarakat, dan strategi komunikasi lainnya untuk tujuan dipengaruhi konsumen terhadap merk maupun produk tertentu.²¹

d. Lokasi

Lokasi adalah tempat di mana bisnis beroperasi untuk menjalankan aktivitas produksi barang atau jasa, yang memiliki signifikansi penting dalam bidang ekonomi. Lokasi strategis menjadikan faktor utama dan amat menjadikan kesuksesan usaha.

²⁰ James S Coleman and et al., *Sistem Kepercayaan Dan Sifat-Sifatnya Yang Dinamis: Seri Dasar-Dasar Teori Sosial* (Yogyakarta: Nusamedia, 2021). hlm. 11

²¹ Keni Kaniawati and et al., *Manajemen Promosi Strategi Mengoptimalkan Kampanye Periklanan* (Padang: Takaza Innovatix Labs, 2024). hlm. 3

Maka mempertimbangkan strategi dalam pemilihan lokasi karena akan berdampak pada kesuksesan usaha tersebut.²²

e. Pengambilan Keputusan

Keputusan pembelian adalah proses dimana konsumen membuat pilihan akhir akan produk maupun jasa yang dibeli dari beberapa alternatif telah dievaluasi. Keputusan ini berpengaruh oleh sikap manusia lain dan situasi tidak diduga.²³

2. Penegasan Operasional

a. Kualitas Pelayanan

Variabel diukur menggunakan indikator sebagai berikut: kecepatan dan ketepatan, keramahan sikap, kemudahan prosedur, tanggap akan keluhan.

b. Kepercayaan

Variabel diukur menggunakan indikator sebagai berikut: transparansi, keadilan, kompetensi, tindakan.

c. Promosi

Variabel diukur menggunakan indikator sebagai berikut: iklan media sosial, program promo, kegiatan sosialisasi, interaksi.

²² Ni Kadek Suryani and Yeyen Komalasari, *Buku Ajar Pengantar Bisnis* (Badung: Nilacakra, 2023). hlm. 50

²³ Amelindha Vania and et al., *Perilaku Konsumen* (Padang: Gita Lentera, 2024). hlm. 37

d. Lokasi

Variabel diukur menggunakan indikator sebagai berikut: aksesibilitas, ketersediaan transportasi, jangkauan, kesesuaian wilayah.

e. Pengambilan Keputusan

Variabel ini dapat dilihat dari kecenderungan atau keputusan responden untuk menggunakan produk tabungan haji di masa sekarang dengan diukur dengan variabel: kesadaran kebutuhan, pencarian informasi, perbandingan alternatif, pilihan keputusan.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah dalam memahami isi penelitian ini dan lebih sistematis, sehingga diperinci oleh enam bab yang masing-masing babnya ada subbab. Susunan kepenulisan yang digunakan yaitu sebagai berikut ini:

Bagian pertama terdiri atas: halaman sampul depan, halaman judul, lembar persetujuan, lembar pengesahan, pernyataan keaslian, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bab I Pendahuluan

Bab ini akan memaparkan masalah-masalah mengenai: (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan variabel, (h) sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori pendukung yang mendasari penelitian ini terdiri atas: (a) deskripsi teori (b) penelitian terdahulu, (c) kerangka konseptual, dan (d) hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Di bab berikut menguraikan secara singkat mengenai (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) variabel dan pengukuran, (d) populasi, sampling, dan sampel penelitian, (e) instrument penelitian, (f) teknik pengumpulan data, (g) analisis data, dan (h) tahapan penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian

Di bab ini membahas yaitu: (a) deskripsi data, dan (b) pengujian hipotesis.

Bab V Pembahasan

Di bab ini dimaksudkan menjawab masalah penelitian, menafsirkan temuan-temuan penelitian, memodifikasi teori yang telah ada, serta menguraikan implikasi-implikasi lain.

Bab VI Penutup

Di bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Serta bagian akhir, terdiri dari daftar rujukan, lampiran, dan daftar riwayat hidup.