

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Koperasi Syariah merupakan kegiatan usaha yang sistem kerjanya hampir sama dengan koperasi pada umumnya yang berbasis pada anggota dan bersifat kekeluargaan. Hanya dalam pengaturan keuangannya koperasi syariah tidak menggunakan sistem bunga yang diharamkan dalam Islam. Serta Koperasi Simpan Pinjam Syariah memiliki dimensi yang berbeda dengan koperasi simpan pinjam konvensional.

Pengertian Koperasi Simpan Pinjam Syariah atau Koperasi Jasa Keuangan Syariah sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/IV/KUKM/IX/2004 bahwa Koperasi Jasa Keuangan Syariah selanjutnya disebutkan KJKS adalah Koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai pola bagi hasil (syariah). Unit Jasa Keuangan Syariah selanjutnya disebut UJKS, adalah Unit Koperasi yang bergerak di suatu bidang usaha pembiayaan, investasi dan simpanan dengan pola bagi hasil sebagai bagian dari kegiatan koperasi yang bersangkutan.¹

Kegiatan usaha KJKS berupa menghimpun dana dari anggota dan menyalurkannya melalui mekanisme usaha Jasa Keuangan Syariah dari dan ditujukan penyalurannya untuk anggota Koperasi, calon anggota Koperasi

¹ <http://bimasislam.kemenag.go.id/konsultasisyariah/page/kategori/detail/koperasi-syariah>, diakses tanggal 13 Nopember 2017, pukul 19.16 WIB.

ataupun anggota Koperasi lain. Sedangkan bentuk simpanan dalam Koperasi jasa Keuangan Syariah adalah dana yang dipercayakan oleh anggota, calon anggota atau anggota koperasi mitra kepada koperasi simpan pinjam Syariah dalam bentuk simpanan/tabungan dan simpanan berjangka.

Salah satu produk simpanan/tabungan dalam Koperasi Syariah adalah Simpanan Haji. Simpanan Haji sebenarnya tidak jauh berbeda dengan simpanan rencana lainnya. Simpanan Haji merupakan jenis simpanan yang diperuntukkan bagi orang-orang yang mempersiapkan dana untuk membiayai perjalanan ke Tanah Suci. Adanya produk Simpanan Haji ini mereka dapat mengumpulkan atau menabungkan uang mereka sedikit demi sedikit yang nantinya setelah terkumpul dapat mereka gunakan untuk mendaftar Haji. Dengan Simpanan Haji masyarakat merasa lebih ringan dibandingkan harus membayar haji secara tunai, mengingat mahalanya biaya haji yang mencapai Rp. 25.000.000,-.

Di Indonesia, permasalahan seputar ibadah haji yang paling menarik perhatian sekaligus keprihatinan adalah lamanya daftar tunggu bagi jamaah calon haji. Ratio kuota yang diberikan pemerintah Arab Saudi dengan jumlah pendaftar haji seluruh Indonesia baik yang dikelola pemerintah maupun swasta (haji plus) sangat tidak berimbang. Kuota calon haji Indonesia tahun 2017 sudah kembali seperti semula yaitu sebesar 221.000 orang. Jumlah itu terdiri dari 204.000 orang calon haji reguler dan 17.000 calon haji khusus. Yang mana sebelumnya pemerintah Arab Saudi memotong kuota haji tiap

negara sebesar 20% dari kuota normal karena adanya renovasi Masjidil Haram.²

Berikut lamanya daftar tunggu haji menurut provinsi di Indonesia:

Tabel 1.1
Daftar Tunggu Haji Menurut Provinsi Tahun 2017

Provinsi	Massa Tunggu	Provinsi	Massa Tunggu
Aceh	25 tahun	Bali	19 tahun
Sumatera Utara	15 tahun	Nusa Tenggara Barat	23 tahun
Sumatera Barat	17 tahun	Nusa Tenggara Timur	16 tahun
Riau	17 tahun	Kalimantan Barat	14 tahun
Jambi	22 tahun	Kalimantan Tengah	22 tahun
Sumatera Selatan	16 tahun	Kalimantan Selatan	28 tahun
Bengkulu	14 tahun	Kalimantan Timur	23 tahun
Lampung	16 tahun	Sulawesi Utara	11 tahun
DKI Jakarta	19 tahun	Sulawesi Tengah	18 tahun
Jawa Barat	14 tahun	Sulawesi Selatan	29 tahun
Jawa Tengah	21 tahun	Sulawesi Tenggara	21 tahun
DI Yogyakarta	22 tahun	Maluku	14 tahun
Jawa Timur	23 tahun	Papua	18 tahun

Sumber: Kemenag

Dalam UU No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dinyatakan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas nasional karena disamping menyangkut kesejahteraan lahir batin juga menyangkut nama baik dan martabat Indonesia di dunia Internasional, khususnya Arab Saudi yang merupakan Negara tujuan haji. Karena hal tersebutlah dibutuhkan suatu manajemen penyelenggaraan haji yang baik agar penyelenggaraan haji bisa tertib, aman, dan lancar. Dalam hal itu, maka dalam penyelenggaraan haji butuh melibatkan berbagai instansi pemerintah, diantaranya Departemen Agama, Departemen Dalam Negeri, Departemen Luar Negeri, Departemen

² <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/keputusan-menteri-agamarepublik-indonesia-nomor-75-tahun-2017-tentang-penetapan-kuota-haji>, diakses 4 Agustus 2018, pukul 15.18 WIB.

Keuangan, Departemen Hukum dan HAM, dan Departemen Pertahanan dan Keuangan.³

Karena adanya persaingan antar Koperasi Syariah saat ini, maka Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA) menggunakan strategi pemasaran dengan mengeluarkan produk Simpanan Haji, dalam rangka memudahkan anggota dalam melakukan penyetoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) sekaligus membantu kelancaran penyelenggaraan Ibadah Haji. Dimana tidak semua Koperasi Syariah mengeluarkan produk Simpanan Haji seperti Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA). Simpanan Haji di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA) dinamakan *Simpanan Tahajud* yaitu Simpanan Barokah Haji-Umroh Terwujud. Simpanan ini memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam mewujudkan niat masyarakat dalam menjalankan Ibadah Haji maupun Umroh ke tanah suci dengan aman dan terjamin.

Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA) sendiri untuk jumlah anggota produk Simpanan Haji setiap tahunnya meningkat terhitung dari tahun 2014, 2015 dan 2016. Data tersebut dapat dilihat dibawah ini:

³ Dekky Aditya, *Pelaksanaan Akad Tabungan Haji Pada Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru*, (Universitas Andalas, Skripsi 2011), hlm. 3.

Tabel 1.2
Data Anggota Simpanan Haji KSPPS BMT PETA Tahun 2014-2016

Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
63	71	82

Sumber: KSPPS BMT PETA Tulungagung

Sumber data tersebut dapat dilihat bahwa selama 3 tahun terhitung mulai tahun 2014 sampai dengan 2016 jumlah anggota simpanan haji terus meningkat, meskipun tidak terlalu signifikan peningkatannya.

Produk Simpanan Haji di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA) menggunakan prinsip *wadi'ah yad dhamanah* yaitu akad penitipan dimana pihak penerima titipan dengan izin pemilik dapat memanfaatkan barang titipan, sehingga dengan demikian harus menanggung atas kerusakan atau kehilangan barang titipan tersebut, serta penerima titipan wajib mengembalikan barang yang dititipkan dalam keadaan utuh.⁴

Mengingat Simpanan Haji yang berdasarkan akad *Wadiah* ini mempunyai implikasi hukum yang sama dengan *Qardh*, maka anggota dan lembaga tidak boleh saling menjanjikan untuk bagi hasil keuntungan harta tersebut. Namun demikian, lembaga diperkenankan memberikan bonus kepada pemilik harta titipan selama tidak disyaratkan dimuka. Dengan kata lain, pemberian bonus merupakan kebijakan Koperasi Syariah semata yang bersifat sukarela.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis melakukan penelitian dan menjadikan sebagai skripsi yang berjudul “**Analisis Prosedur Pelayanan**

⁴ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: KENCANA, 2011), hlm 60.

Dan Strategi Pemasaran Produk Simpanan Haji Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA) Tulungagung.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka fokus penelitian untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan produk Simpanan Haji di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA)?
2. Bagaimana strategi pemasaran produk Simpanan Haji yang dilakukan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA)?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam memasarkan produk Simpanan Haji di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA)?
4. Bagaimana solusi dalam menghadapi kendala tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk deskripsi prosedur pelayanan produk Simpanan Haji di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA).

2. Untuk deskripsi strategi pemasaran produk Simpanan Haji yang dilakukan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA).
3. Untuk deskripsi kendala yang dihadapi dalam memasarkan produk Simpanan Haji di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA).
4. Untuk deskripsi solusi dalam menghadapi kendala di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA).

D. Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup hanya meliputi informasi seputar Simpanan Haji.
2. Informasi yang disajikan yaitu: Prosedur Pelayanan Produk Simpanan Haji, Strategi Pemasaran Simpanan Haji, dan Kendala Memasarkan Simpanan Haji serta Solusi Menghadapi Kendala Tersebut.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat bermanfaat untuk ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan Ekonomi Islam dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA) Tulungagung sebagai saran, pemikiran, informasi dan pengambilan kebijakan untuk merencanakan strategi di dalam menjalankan Simpanan Haji.
- b. Bagi akademik, sebagai informasi bahwa tabungan haji merupakan simpanan yang dikhususkan untuk masyarakat yang ingin menjalankan rukun islam yang ke lima serta dibantu untuk memperoleh daftar tunggu haji.
- c. Untuk penelitian yang akan datang, untuk meneliti lebih luas dan mendalam tentang prosedur pelayanan, stategi pemasaran hingga kendala yang dihadapi serta solusi untuk menghadapi kendala dalam memasarkan Simpanan Haji.

F. Definisi Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dan kekeliruan dalam memahami judul serta permasalahan yang akan penulis teliti, dan sebagai pegangan agar lebih terfokusnya kajian ini lebih lanjut, maka penulis membuat penegasan istilah sebagai berikut:

1. Prosedur

Prosedur merupakan rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan, dan proses proses yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau sebuah akibat.⁵

Suatu prosedur harus dibuat dengan baik, tidak berbelit-belit dan tidak rumit agar yang berkepentingan dapat menggunakan fungsinya secara efektif.

Maksudnya peneliti akan membahas tentang prosedur pelayanan produk Simpanan Haji.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang untuk membantu memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan.

Tujuan umum dari diberikannya kualitas pelayanan yang baik adalah agar konsumen merasakan kepuasan dan sehingga berdampak positif bagi perusahaan.⁶

Maksudnya disini adalah peneliti meneliti pelayanan yang diberikan kepada calon nasabah untuk prosedur pembukaan Simpanan Haji.

⁵ Arti Prosedur Menurut KBBI dan Pandangan Ahli, dalam <https://any.web.id/arti-prosedur-menurut-kbbi-dan-pandangan-ahli.info>, diakses tanggal 28 Maret 2018, pukul 10.53 WIB.

⁶ 10 Pengertian Pelayanan Menurut Ahli, Faktor serta Fungsi dan Tujuan Pelayanan Terlengkap, dalam <http://www.pelajaran.co.id>, diakses tanggal 05 Agustus 2018, pukul 19.51 WIB.

3. Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran adalah upaya dalam memasarkan sebuah produk, baik itu barang ataupun jasa dengan menggunakan rencana yang telah dirancang sehingga jumlah penjualan menjadi lebih tinggi.

Strategi pemasaran punya peranan penting dalam sebuah perusahaan karena berfungsi untuk menentukan nilai ekonomi perusahaan, baik dari segi harga barang maupun jasa.⁷

Maksudnya disini adalah peneliti meneliti strategi pemasaran Simpanan Haji menggunakan 4P, yaitu *Price, Product, Place, Promotion*.

4. Simpanan Haji

Simpanan Haji adalah simpanan yang dibuat khusus untuk calon jemaah haji yang ingin menunaikan ibadah haji, namun belum mempunyai dana untuk menunaikan ibadah haji.

Dengan Simpanan Haji masyarakat dapat menabungkan uangnya, yang nanti apabila sudah mencapai Rp. 25.000.000,- dapat diambil dan digunakan untuk mendaftar haji.

Maksudnya adalah peneliti akan membahas hal-hal yang berkaitan dengan Simpanan Haji.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan buku pedoman skripsi IAIN (Institut Agama Islam Negeri) Tulungagung. Untuk mempermudah

⁷ Pengertian Strategi Pemasaran, Fungsi, Tujuan, Konsep, dan Contohnya, dalam <https://www.maxmanroe.com>, diakses tanggal 07 Agustus 2018, pukul 09.50 WIB.

pemahaman, maka penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku pedoman skripsi tersebut. Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian.

Bagian awal berisi tentang halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan dosen pembimbing, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian ini terdiri dari 6 bab, Yaitu:

BAB I : Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, pembatasan masalah, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori, terdiri dari bahasan tentang penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian, penelitian terdahulu, serta kerangka konseptual.

BAB III : Metode Penelitian, yang terdiri dari pendekatan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV : Paparan data dan hasil.

BAB V : Pembahasan.

BAB VI : Penutup, dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.