BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jumlah umat Islam di berbagai belahan dunia dari tahun ke tahun bertambah banyak umat Islam yang akan menunaikan ibadah haji. Ibadah Haji adalah suatu ibadah yang termasuk dalam rukun Islam yang wajib dilaksanakan bagi umat Islam yang mampu, baik secara materi maupun fisik dalam rangka mengunjungi rumah Allah (*Baitullah*). Materi dan fisik merupakan hal yang terpenting, karena dalam melaksanakan ibadah haji diperlukan fisik yang sehat, hal ini berkenaan dengan banyaknya rukun ibadah haji yang harus dilaksanakan, seperti: niat ihram untuk mengerjakan ibadah haji, wukuf di padang arafah, tawaf di ka'bah, sa'í dari bukit safa ke marwah, tahallul (bercukur rambut), dan tertib.[1]

Rukun haji semuanya itu membutuhkan fisik yang sehat dan kuat. Ibadah haji juga membutuhkan biaya untuk keperluan selama melaksanakan ibadah haji di tanah suci Makkah, baik itu untuk biaya keberangkatan maupun biaya-biaya lainnya. Perspektif Islam mengenai pelaksanaan ibadah haji terdapat pada Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 97[2]:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلاً وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللهَ غَنِيٌّ عَنِ العَالَمِيْنَ (٩٧)

[1] Retno widyani dan Mansyrur Pribadi, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah,* (Cirebon: Swagati Press, 2010), hal. 18.

[2] Imam Al-Ghazali, *Rahasia Haji dan Umrah,* (Jakarta: Maktabah al'Asriyah, 2017), hal. 1.

Artinya:

"Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu bagi orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam." (QS. Ali Imran : 97)

Indonesia adalah negara penyumbang jamaah haji terbesar di dunia. Negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Negara Indonesia saat ini terjadi peningkatan jumlah calon jamaah haji pada tiap tahunnya. Peningkatan jumlah jamaah haji yang semakin banyak menjadikan pemerintah kerajaan Arab Saudi menetapkan aturan berdasarkan ketetapan Organisasi Konferensi Islam mengenai jadwal pemberangkatan haji dengan cara memberikan pembatasan kuota terhadap calon jamaah haji yang akan berangkat ke tanah suci dengan mekanisme daftar tunggu (*waiting list*).

Daftar tunggu (*waiting list*) diatur dalam Pasal 1 angka 15 Peraturan Menteri Agama No 20 Tahun 2016. Daftar tunggu (*waiting list*) adalah daftar jamaah haji yang telah mendaftar dan menetapkan nomor porsi dan menunggu keberangkatan haji[3]. Mekanisme daftar tunggu (*waiting list*) menyebabkan negara-negara termasuk negara Indonesia harus melakukan pembatasan terhadap jumlah jamaah haji yang akan menunaikan ibadah haji, seperti yang dialami oleh negara Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Daftar tunggu (*waiting list*) merupakan solusi bagi calon jamaah haji agar melaksanakan ibadah haji dengan aman, nyaman, tentram serta dapat melaksanakan ibadah haji dengan khusyuk.

[3] Peraturan Kementerian Agama tentang Ibadah Haji, diakses pada http://kemenag.go.id.html, tanggal 3 November 2017, pukul 18.48 WIB.

Data yang diperoleh dari Kementerian Agama Republik Indonesia menunjukkan rincian daftar kuota calon jamaah haji negara Indonesia selama tahun 2012 – 2016, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kuota Calon Jamaah Haji
Periode Januari 2012 – Desember 2016
(dalam orang)

TAHUN	KUOTA HAJI
2012	221.000
2013	168.800
2014	168.800
2015	168.800
2016	168.800

Sumber: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2017.[4]

Tabel 1.1, selama lima tahun terakhir mulai tahun 2012 – 2016 menunjukkan kuota haji di negara Indonesia tahun 2012 – 2013 mengalami penurunan. Penurunan pemangkasan kuota dasar sebanyak 42.200 orang calon jamaah haji, jadi kuota haji negara Indonesia mulai tahun 2013 – 2016 tinggal 168.800 orang calon jamaah haji. Penurunan pemangkasan kuota disebabkan karena adanya proyek perluasan Masjidil Haram.[5] Penurunan kuota haji mengakibatkan lamanya menunggu calon jamaah haji hingga puluhan tahun untuk berangkat menunaikan ibadah haji.

Pendaftaran haji pada saat ini harus menunggu sekitar 22 tahun, untuk berangkat ke tanah suci karena banyaknya antusias umat Islam di negara Indonesia yang akan menunaikan ibadah haji. Antusias umat Islam yang akan menunaikan ibadah haji merupakan sebuah peluang bagi lembaga keuangan,

[4] Reformulasi Kuota Haji: Proyeksi Pertumbuhan *Waitinglist* Jamaah Haji, diakses pada http://kemenag.go.id.html, tanggal 02 Desember 2017, pukul 18.57 WIB.
[5] *Ibid.*

khususnya adalah perbankan syariah. Landasan hukum mengenai perbankan syariah telah di atur dalam pasal 1 undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah dan peraturan pelaksanaannya.[6] Perbankan syariah berfungsi sebagai perantara (*intermediary*) bagi masyarakat yang memiliki kelebihan dana untuk disimpan dan masyarakat yang kekurangan dana untuk meminjam ke bank syariah dengan prinsip syariah.

Perbankan syariah dapat menawarkan serta menginformasikan produk tabungan haji untuk memudahkan serta membantu masyarakat dalam mengumpulkan biaya haji dan pendaftarannya. Nasabah calon jamaah haji juga dapat mengetahui dan memiliki minat untuk menabung produk tabungan haji. Tabungan haji bagi perbankan syariah ini adalah sebuah peluang untuk mendapatkan nasabah calon jamaah haji untuk kebutuhan bank dalam pemenuhan penghimpunan dana *(funding)* Dana Pihak Ketiga (DPK).

Manfaat dari adanya tabungan haji adalah untuk memudahkan nasabah dalam pemenuhan keberangkatan menunaikan ibadah haji secara terencana dan membantu dalam pengelolaan dana untuk menunaikan ibadah haji serta untuk mendapatkan nomor porsi keberangkatan haji. Perspektif Islam mengenai anjuran menabung dalam Islam terdapat pada Al-Qur'an Surat Al Hasyr ayat 18[7]:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ(١٧)

[6] Undang-undang Perbankan Syariah, diakses pada http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/UU_21_08_Syariah.pdf.html, tanggal 3 November 2017, pukul 18.48 WIB.

[7] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an.*, hal. 799.

Artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. "(QS Al Hasyr : 18)

Calon nasabah jamaah haji akan memilih untuk mempertimbangkan dan memutuskan menabung di bank syariah manakah yang akan dipilih untuk memesan porsi haji. Calon nasabah tentunya akan memilih yang sesuai keinginan, kebutuhan dan yang menguntungkan bagi calon nasabah. Keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan haji di bank syariah tentunya berdasarkan kepercayaan serta daya tarik strategi pemasaran yang ditawarkan oleh bank syariah.

Kepercayaan serta daya tarik kegiatan pemasaran menjadi penentuan terpenting dalam usaha perbankan untuk menarik nasabah agar menabung dana ibadah haji pada bank tersebut. Kepuasan atas produk tabungan haji yang ditawarkan oleh bank syariah juga dapat memberikan ketertarikan nasabah untuk menggunakan produk tabungan lain. Seorang nasabah akan mencari kepuasan dari produk yang telah ditawarkan oleh bank syariah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Peluang mengenai tabungan haji untuk mendapatkan nasabah calon jamaah haji juga ditangkap oleh Bank Muamalat, untuk menarik minat nasabah pihak bank menerapkan berbagai macam strategi pemasaran, salah satunya dengan cara membuat program Rezeki Haji Berkah yang berhadiah

lima tiket umrah gratis setiap bulannya.[8] Bank Muamalat Indonesia adalah lembaga keuangan yang memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama kali di Indonesia pada 1 November 1991 dan resmi beroperasi sejak 1 Mei 1992. Bank Muamalat Indonesia semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Bank Muamalat hingga saat ini telah memiliki 363 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia.[9] Bank Muamalat Indonesia juga membuka cabang pembantu di wilayah Blitar sejak pada tanggal 30 April 2010.

Bank Muamalat Indonesia terus berupaya meningkatkan pertumbuhan dana khususnya pada sumber dana pihak ketiga yang diperoleh dari produk-produk tabungan yang dimilikinya yang salah satunya adalah Tabungan Haji. Tabungan Haji di Bank Muamalat bernama Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah. Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah sudah mulai diminati para nasabah dengan meningkatnya jumlah nasabah haji setiap tahunnya.[10] Peningkatan jumlah nasabah haji disebabkan karena pertumbuhan ekonomi, peningkatan pendapatan perkapita, kesalehan, aktualisasi diri, dan fasilitas pembiayaan dari bank atau lembaga keuangan bukan bank.[11]

Jumlah calon jamaah haji yang mendaftar di Kementerian Agama Kabupaten Blitar dari periode Januari 2012 – Desember 2016 sebanyak

---

[8] Iva Nur Fitriani, karyawan Customer Service Bank Muamalat kantor cabang pembantu Blitar, *Wawancara*, 23 November 2017.

[9] Sejarah Bank Muamalat Indonesia, diakses pada http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat. html, tanggal 3 November 2017, pukul 09.00 WIB.

[10] Iva Nur Fitriani, karyawan Customer Service Bank Muamalat kcp Blitar, *Wawancara*, 23 November 2017.

[11] Proyeksi Pertumbuhan Waiting List Jamaah Haji, diakses pada http://www.kemenag.go.id.html, tanggal 01 Desember 2017, pukul 20.45 WIB.

12.490 orang pendaftar haji. Tabel di bawah merupakan nama bank dan perolehan nasabah calon jamaah haji.

Tabel 1.2
Pendaftar Haji
Periode Januari 2012 – Desember 2016

(dalam orang)

NAMA BANK	JUMLAH PENDAFTAR HAJI
Bank Jatim Syariah	887
Bank Panin Syariah	13
Bank Permata Syariah	14
Bank Muamalat Indonesia	664
BNI Syariah	853
BRI Syariah	6.837
Bank Syariah Mandiri	1.488
BTN Syariah	1.405
Bank Cimb Niaga Syariah	206
Bank Mega Syariah	123
TOTAL	**12.490**

Sumber: Kementerian Agama Kabupaten Blitar, 2017.[12]

Tabel 1.2, menunjukkan dari 10 perbankan syariah yang berada di wilayah Blitar, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar mendapatkan 664 orang calon jamaah haji. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Blitar kalah bersaing untuk mendapatkan calon jamaah haji dengan bank syariah lainnya, seperti: BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, BTN Syariah, dan Bank Jatim Syariah.

BRI Syariah adalah bank syariah yang memperoleh nasabah calon jamaah haji terbanyak di wilayah Blitar. Jumlah nasabah calon jamaah haji di BRI Syariah sebesar 6.837 orang calon jamaah haji. BRI Syariah mendapatkan nasabah calon jamaah haji sebanyak itu karena BRI Syariah

[12] Data Siskohat (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Jumlah Pendaftar Haji Kementerian Agama Kabupaten Blitar Periode Januari 2012 – Desember 2016, 2017.

awalnya merupakan bank umum yang membuka unit usaha syariah. Nasabah calon jamaah haji sudah terbiasa daftar dan memesan porsi haji di Bank BRI umum (konvensional), hal itu karena Bank BRI umum (konvensional) sudah memiliki kantor cabang sampai pelosok desa dan nasabah sudah mengenal BRI Syariah melalui bank umumnya, yaitu Bank BRI. Nasabah yang mendaftar dan memesan porsi haji di Bank BRI umum (konvensional) secara langsung akan diarahkan pada BRI Syariah, oleh karena itu BRI Syariah mendapatkan nasabah calon jamaah haji terbanyak di wilayah Blitar sebanyak 6.837 orang calon jamaah haji.[13]

Bank Panin Syariah merupakan bank syariah yang memperoleh nasabah calon jamaah haji terendah di wilayah Blitar. Jumlah nasabah calon jamaah haji di Bank Panin Syariah sebesar 13 orang calon jamaah haji. Bank Panin Syariah merupakan bank syariah yang baru ditunjuk oleh Kementerian agama sebagai salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH) pada awal bulan Januari 2014.[14] Nasabah calon jamaah haji juga belum terlalu mengenal mengenai Bank Panin Syariah karena hanya memiliki kantor cabang di pusat kota Blitar, dan belum memiliki kantor cabang sampai di pelosok desa, oleh karena itu Bank Panin Syariah mendapatkan nasabah calon jamaah haji terendah di wilayah Blitar sebanyak 13 orang calon jamaah haji.

---

[13] Nasir, Petugas Haji di BRI Syariah Blitar, *Wawancara*, 23 November 2017.

[14] Hafid Fuad, "Panin Syariah ditunjuk Kemenag Garap Danan Haji" dalam https://ekbis.sindonews.com/read/833136/34/panin-syariah-ditunjuk-kemenag-garap-dana-haji-1391601228. html, diakses pada tanggal 23 November 2017, pukul 06.24 WIB.

Data calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang telah membuka rekening dan melakukan setoran pemesanan porsi keberangkatan haji melalui Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar selama lima tahun terakhir dari periode Januari 2012 – Desember 2016, sebagai berikut:

Tabel 1.3
Pendaftar Haji
Periode Januari 2012 – Desember 2016

(dalam orang)

TAHUN	JUMLAH CALON JAMAAH HAJI		
	Kabupaten Blitar	**Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar**	**Prosentase (%)**
2012	2.775	56	21,5%
2013	2.487	71	19,4%
2014	2.028	70	15,9%
2015	2.474	121	19,7%
2016	2.726	346	23,5%
TOTAL	**12.490**	**664**	**100%**

Sumber: Kementerian Agama Kabupaten Blitar dan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar, 2017.[15]

Tabel 1.3, menunjukkan bahwa yang calon jamaah haji yang telah mendaftar haji di Kementerian Agama Kabupaten Blitar pada tahun 2012 – 2013 mengalami penurunan. Penurunan jumlah calon jamaah haji disebabkan karena pembatasan kuota keberangkatan haji, namun untuk calon jamaah haji yang membuka rekening Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah serta melakukan setoran pemesanan porsi keberangkatan haji di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar mengalami

[15] Data Siskohat (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar Periode Januari 2012 – Desember 2016, 2017.

peningkatan. Peningkatan dikarenakan masyarakat mulai mengenal Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah.

Tahun 2013 – 2014 calon jamaah haji yang telah mendaftar haji di Kementerian Agama Kabupaten Blitar mengalami penurunan kembali, karena pembatasan kuota keberangkatan haji. Penurunan jumlah calon jamaah haji juga dialami oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar, penurunan disebabkan kurangnya strategi pemasaran dalam menarik nasabah calon jamaah haji untuk membantu merencanakan ibadah haji melalui Produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah.

Tahun 2014 – 2015 dan tahun selanjutnya calon jamaah haji yang telah mendaftar haji di Kementerian Agama Kabupaten Blitar mengalami mengalami peningkatan. Peningkatan disebabkan karena penambahan kuota keberangkatan haji. Peningkatan juga dialami oleh karena Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Blitar untuk mendapatkan nasabah calon jamaah haji dengan mengadakan strategi pemasaran melalui kerjasama dengan beberapa pihak yang terkait.[16]

Strategi yang tepat untuk mendapatkan nasabah calon jamaah haji adalah strategi pemasaran dengan menggunakan metode bauran pemasaran untuk meningkatkan jumlah nasabah calon jamaah haji yang membuka rekening serta melakukan setoran pemesanan porsi keberangkatan haji melalui Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.

---

[16] Iva Nur Fitriani, karyawan Customer Service Bank Muamalat kcp Blitar, *Wawancara*, 23 November 2017.

Strategi pemasaran adalah memilih dan menganalisa sasaran pasar yang merupakan suatu kelompok orang yang ingin dicapai oleh perusahaan dan menciptakan suatu bauran pemasaran yang cocok dan yang dapat memuaskan sasaran pasar tersebut.[17]

Bauran pemasaran adalah seperangkat alat yang dapat digunakan pemasar untuk membentuk karakteristik jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Konsep bauran pemasaran dari 4P *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), *promotion* (promosi) ditambah dengan 3P *people* (orang), *physical evidence* (bukti fisik), *process* (proses) dan 1C *customer service.* Tujuan bauran pemasaran 7P ditambah 1C untuk menarik masyarakat menggunaan barang dan jasa serta untuk menutupi kelemahan-kelemahan bauran pemasaran tradisional 4P sehingga lebih aplikatif untuk sektor jasa.[18]

Faktor produk (*product*) pada Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah adalah barang atau jasa yang ditawarkan memberikan manfaat dan dapat mewujudkan keinginan nasabah calon jamaah haji untuk menunaikan ibadah haji. Faktor harga (*price*) pada Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah adalah penetapan harga yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan perencanaan menabung nasabah calon jamaah haji dan tidak dibebankan biaya administrasi. Faktor lokasi (*place*) pada Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah adalah tempat yang strategis di pusat kota Blitar sehingga memudahkan nasabah calon jamaah haji dalam bertransaksi.

---

[17] Buchari Alma, *Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 176.
[18] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), hal. 41.

Faktor promosi (*promotion*) pada Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah adalah dengan memberikan program rezeki haji berkah berhadiah lima tiket umrah gratis, program *Memorandum Of Understanding* (MOU) mengenai pemberian bonus (*fee*) haji ditunjukkan untuk pihak-pihak yang dapat memberikan informasi mengenai Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah dengan tujuan agar calon nasabah jamaah haji membuka rekening serta menyetorkan dananya untuk memesan porsi haji di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar, presentasi di KBIH, *mobile branch* di Kementerian Agama memudahkan calon jamaah haji untuk setoran awal, brosur, dan lain-lain.

Faktor orang (*people*) pada Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah adalah orang yang terlibat aktif dengan nasabah atau anggota seperti *teller*, manajer dan pegawai lainnya. Faktor bukti fisik (*physical evidence*) pada Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah adalah seperti bangunan fisik, fasilitas, peralatan dan perlengkapan lainnya. Faktor proses (*process*) pada Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah adalah proses yang mudah dapat membantu nasabah merencanakan dan mewujudkan niat menunaikan ibadah haji. Faktor *customer service* pada Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah adalah melayani nasabah calon jamaah haji mengenai pembukaan rekening tabungan dan pendaftaran pemesanan porsi keberangkatan haji.

Penelitian yang dilakukan oleh Hella Shafira Maharani dengan judul Analisis Faktor-faktor Bauran Pemasaran Jasa yang dipertimbangkan pada Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit

Operasional Tulungagung, pada hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 14 variabel terbentuk 5 faktor yang dipertimbangkan nasabah untuk memenuhi kepuasan nasabah asuransi syariah adalah faktor harga dan proses, faktor orang dan bukti fisik, faktor produk jasa, faktor promosi, dan faktor tempat. Faktor yang paling dipertimbangkan adalah faktor harga dan proses. Anggota faktor ini adalah struktur biaya, *divergency* (perbedaan pendapat), elastisitas permintaan, *compexity* (kompleksitas).[19]

Harga dan proses yang ditawarkan oleh pihak asuransi akan dipertimbangkan oleh nasabah. Nasabah akan memilih harga yang sesuai dengan pihak asuransi tawarkan dan proses cepat, oleh sebab itu faktor harga dan proses merupakan hal yang paling dipertimbangkan oleh nasabah dalam memenuhi kepuasan pada asuransi syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Firman Yulianto, dkk dengan judul Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran terhadap pertimbangan Nasabah dalam memilih Bank Syariah di Kota Medan, pada hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 28 variabel terbentuk 7 faktor yang dipertimbangkan nasabah untuk memilih bank syariah adalah faktor produk, faktor harga, faktor promosi, faktor tempat atau saluran distribusi, faktor pegawai bank, faktor proses, faktor bukti fisik. Faktor-faktor yang dipertimbangan nasabah dalam memilih bank syariah di kota Medan adalah produk, tempat, dan pelayanan pegawai bank.

---

[19] Hella Shafira Maharani, Analisis Faktor-faktor Bauran Pemasaran Jasa yang dipertimbangkan pada Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung, Skripsi IAIN Tulungagung, 2017.

Faktor produk dipertimbangkan nasabah karena produk yang ditawarkan bank syariah cukup inovatif dengan memiliki manfaat hampir sama dengan bank konvesional tetapi dikemas dengan bentuk yang berbeda dan menggunakan prinsip syariah, sehingga warga mayoritas beragama Islam tertarik dengan produk yang ditawarkan bank syariah. Faktor tempat dipertimbangkan nasabah karena letak kantor bank syariah strategis dipusat kota, sehingga memudahkan nasabah untuk menjangkau bank syariah. Faktor pelayanan pegawai dipertimbangkan nasabah karena untuk menjalin hubungan dengan nasabah agar nasabah terus menggunakan jasa-jasa bank syariah.

Faktor yang tidak dipertimbangkan nasabah dalam memilih bank syariah di kota Medan adalah faktor harga, faktor promosi, faktor proses, faktor bukti fisik. Faktor harga tidak dipertimbangkan nasabah karena responden mayoritas beragama Islam kurang memperhatikan manfaat materi yang akan diterima melalui bagi hasil, alasan responden memilih bank syariah responden lebih mengarah produk dan jasa perbankan syariah yang mampu memberikan manfaat dunia dan akhirat. Faktor promosi tidak dipertimbangkan nasabah karena kurangnya promosi baik, seperti melalui iklan di media elektronik, media cetak, dan promosi lainnya.

Faktor proses dan bukti fisik tidak dipertimbangkan nasabah karena adanya keunggulan lain dari bank syariah yang cukup menonjol adalah faktor produk dan pelayanan pegawai yang membuat nasabah kurang mempertimbangkan hal lain yang juga menjadi suatu keunggulan yang dapat

dijadikan sebagai alat penarik perhatian masyarakat untuk mau manjadi nasabah bank syariah. Faktor yang paling dipertimbangkan nasabah dalam memilih bank syariah di kota Medan adalah faktor produk.[20]

Latar belakang dan penelitian terdahulu dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dipertimbangkan nasabah atau perilaku masyarakat dalam mempertimbangkan keputusan untuk memilih. Peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bauran pemasaran yang dilakukan oleh pihak *marketing* mengenai yang pertimbangan nasabah dalam memilih tabungan haji. Peneliti akan menyusun penelitian yang berjudul **"Faktor-Faktor Bauran Pemasaran yang dipertimbangkan Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar"**

B. Identifikasi Masalah

Latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, faktor-faktor bauran pemasaran yang dipertimbangkan nasabah dalam memilih produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar, maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah yang akan diteliti dan dibahas yaitu sebagai berikut :

---

[20] Firman Yulianto dkk, *Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran terhadap Pertimbangan Nasabah dalam memilih Bank Syariah di Kota Medan,* Jurnal Program Magister Manajemen Universitas Brawijaya Wacana Vol. 13 No. 4 Oktober 2010.

1. Bank syariah yang menawarkan jasa produk tabungan haji kepada calon jamaah haji yang akan mendaftar haji sehingga adanya persaingan antar bank syariah.
2. Manajemen pemasaran yang tidak tepat dapat mempertimbangkan nasabah dalam memilih melakukan pembukaan rekening dan melakukan setoran pembayaran tabungan haji di bank yang akan dituju.
3. Obyek penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.
4. Penelitian ini mengkaji tentang bauran pemasaran 7P ditambah 1C yang meliputi: *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), *promotion* (promosi), *people* (orang), *process* (proses), *physical evidence* (bukti fisik), *customer service*.

C. Rumusan Masalah

1. Faktor bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik dan *customer service*) apa sajakah yang dipertimbangkan nasabah dalam memilih produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar?
2. Faktor bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik dan *customer service*) manakah yang paling dipertimbangkan nasabah dalam memilih produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang pembantu Blitar?

D. Tujuan Penelitian

1. Menganalisa faktor bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik dan *customer service*) yang dipertimbangkan nasabah dalam memilih produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.
2. Menganalisa faktor bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik dan *customer service*) yang paling dipertimbangkan nasabah dalam memilih produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

Laporan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya:

1. Kegunaan Teoretis

   Hasil penelitian dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen pemasaran perbankan syariah.

2. Kegunaan Praktis

   a. Manfaat Bagi Lembaga Keuangan

      Hasil penelitian ini bagi lembaga keuangan khususnya Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Blitar, bisa menjadi wawasan serta meningkatkan bauran pemasaran khususnya produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah agar produk Tabungan IB

Muamalat Haji dan Umrah lebih banyak nasabah yang menggunakannya.

b. Manfaat Bagi Akademik

Hasil penelitian ini bagi akademis, diharapkan memberikan tambahan kekayaan pustaka dengan harapan dapat dimanfaatkan segenap kalangan akademis dalam upaya memberikan wawasan serta informasi mengenai faktor-faktor bauran pemasaran yang dipertimbangkan nasabah dalam memilih produk tabungan haji di bank syariah, perpustakaan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.

c. Manfaat Bagi Penelitian Lanjutan

Hasil penelitian ini bagi peneliti yang akan datang, diharapkan untuk bisa menyempurnakan hasil penelitian ini dengan metode penelitian lain dan menemukan permasalahan yang lebih spesifik yang belum terkaji dalam penelitian ini.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang lingkup dalam penelitian ini terkait dengan bauran pemasaran 7P ditambah 1C yang meliputi: *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), *promotion* (promosi), *people* (orang), *process* (proses), *physical evidence* (bukti fisik), *customer service*, lokasi lembaga keuangan, nasabah yang memilih Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.

2. Keterbatasan penelitian pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar yang menekankan pada faktor-faktor bauran pemasaran 7P ditambah 1C yang meliputi: *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), *promotion* (promosi), *people* (orang), *process* (proses), *physical evidence* (bukti fisik), *customer service* yang digunakan oleh masyarakat sebagai bahan pertimbangan untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.

G. Penegasan Istilah

Berikut uraian mengenai beberapa definisi yang terdapat dalam judul penelitian proposal skripsi ini guna untuk menghindari penafsiran yang tidak diharapkan. Definisi dalam penelitian ini diantaranya :

1. Penegasan Konseptual
   a. Bauran pemasaran adalah merupakan seperangkat alat yang dapat digunakan pemasar untuk membentuk karakteristik jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.[21]
   b. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah atau unit usaha syariah.[22]
   c. Produk adalah segala sesuatu yang bisa ditawarkan kepada sebuah pasar agar diperhatkan, diminta, atau dikonsumsi sehingga mungkin memuaskan keinginan atau kebutuhan.[23]

---

[21] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), hal. 41.

[22] Undang-undang Republik Indonesia tentang perbankan syariah Nomor 21 tahun 2008 versi online, diakses di http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Dokuments/UU_21_08_Syariahpdf.html (pada tanggal 25 November 2017 pukul 06.00 WIB.

d. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.[24]

e. Pengambilan keputusan adalah suatu proses dimana beberapa kemungkinan dapat dipertimbangkan dan diprioritaskan, yang hasilnya dipilih berdasarkan pilihan yang jelas dari salah satu alternatif kemungkinan yang ada.[25]

2. Penegasan Operasional

a. Bauran pemasaran adalah kegiatan yang berupa pemasaran menimbulkan suatu variabel-variabel yang beriringan serta tidak bisa terpisahkan.

b. Nasabah adalah seseorang yang menggunakan jasa-jasa pada lembaga keuangan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.

c. Produk adalah sesuatu jasa yang dapat ditawarkan serta menginformasikan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar kepada calon nasabah.

d. Tabungan adalah produk yang disimpan oleh nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar yang

---

[23]Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hal. 95.

[24] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hal. 64.

[25] Sarinah dan Magdalena, *Pengantar Manajemen Ed. 1 Cet. 1*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), hal. 165-166.

penarikannya sesuai dengan syarat yang diberlakukan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.

e. Pengambilan keputusan adalah suatu kegiatan yang dianggap sebagai penentu akhir antara banyaknya pilihan yang ada.

H. Sistematika Skripsi

SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Sistematika penyusunan laporan model penelitian kuantitatif dapat dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu:

a. Bagian awal, terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

b. Bagian utama (inti), terdiri dari 5 bab:

BAB I : PENDAHULUAN

Penulisan bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Penulisan bab ini berisi teori bauran pemasaran, teori nasabah, teori produk, teori tabungan, teori keputusan

konsumen (nasabah), kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual.

BAB III : METODE PENELITIAN

Penulisan bab ini berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan sampling, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA

Penulisan bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, deskripsi responden, deskripsi data, analisis data.

BAB V : PEMBAHASAN

Penulisan bab ini berisi pembahasan berdasarkan rumusan masalah.

BAB VI : PENUTUP

Penulisan bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan, dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan serta masukan yang berguna dimasa yang akan datang.

c. **Bagian akhir**, terdiri dari: daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.