

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang wajib dilakukan oleh umat Muslim yang mampu secara finansial dan fisik setidaknya seumur sekali. Ibadah haji dilakukan di kota Mekkah, Arab Saudi pada tanggal 8 hingga 13 Dzulhijjah, bulan terakhir dalam kalender Islam. Allah SWT berfirman:

Al-Qur'an Surat Al-'Imran ayat 97:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾
(آل عمران/٩٧: ٩٧)

Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam”. (QS.Al-'Imran: 97)¹

Kriteria mampu adalah sanggup mendapatkan perbekalan, alat transportasi, sehat jasmani, perjalanan aman, dan keluarga yang ditinggalkan terjamin kehidupannya.

Di Masjidil haram, terdapat tanda-tanda yang jelas tentang keutamaan dan kemuliaannya diantaranya maqam Ibrahim, yaitu bekas telapak kaki Nabi Ibrahim tempat beliau berdiri ketika membangun Kakbah, hajar aswad, hijir Ismail dan yang lainnya. Barang siapa memasukinya, menjadi amanlah dia

¹Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an (LPMQ), *Al-Qur'an dan Terjemah Kemenag Qs. Al-Imran: 97*, 2022.

dari gangguan-gangguan. Diantara kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang Islam yang sudah akil balig yang mampu mengadakan perjalanan ke sana, mempunyai bekal yang cukup untuk dirinya dan keluarga yang ditinggalkan, kemampuan fisik, ada sarana pengangkutan dan aman dalam perjalanan. Barang siapa mengingkari kewajiban haji, maka dia adalah kafir, karena tidak percaya pada ajaran Islam. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) apapun dari seluruh alam, baik yang taat dan menjalankan ibadah haji, yang durhaka, maupun yang kafir.

Pelaksanaan kegiatan haji selalu menarik perhatian publik dalam negeri. Persiapan yang panjang, jumlah orang yang banyak dan keterlibatan berbagai instansi pemerintah dan swasta menjadikan ibadah haji sebagai ibadah haji yang menyita perhatian seluruh anak negeri. Meskipun haji pada dasarnya adalah kultus pribadi, pelaksanaannya tidak dapat dihindari dan berlebihan, sehingga peran pemerintah dan pemangku kepentingan diperlukan karena pentingnya perlindungan jemaah dan kelancaran pelaksanaan haji, dari negara ke Arab Saudi, dan kembali ke rumah. Pada tahun 1966 departemen ini digabungkan ke Departemen Agama (Depag) menjadi Direktorat Jenderal urusan Haji Depag. Kemudian tahun 1979 menjadi Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji. Sebelumnya, di tahun 1969, pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 22 Tahun 1969 dan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 1969 yang mengatur penyelenggaraan haji hanya oleh pemerintah, yang dilaksanakan departemen-departemen dan lembaga-lembaga terkait lainnya dibawah koordinasi departemen agama. Pada tahun 1978, pengangkutan haji ke Arab Saudi ditetapkan hanya dengan pesawat udara. Selanjutnya, pada tahun 1999, lahir Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999

mengenai penyelenggaraan haji yang merupakan landasan hukum bagi penyelenggaraan haji Indonesia hingga saat ini.

Dalam UU Nomor 17 Tahun 1999 tersebut, aspek perlindungan terhadap jemaah haji tercantum lebih jelas. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan kepengurusan penyelenggaraan yang baik, agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, serta jemaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga memperoleh haji mabrur.²

Menurut ketentuan dengan Pasal 10 Ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Pasal 10 Ayat 1 UU 8/2019) dijelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji reguler menjadi tanggung jawab pemerintah. Selanjutnya tanggung jawab pemerintah dilakukan melalui satuan kerja yang bersifat independen di tingkat daerah, di tingkat pusat, dan di Arab Saudi.

Penyelenggaraan ibadah haji reguler yang menjadi tanggung jawab pemerintah pada hakikatnya merupakan pelayanan publik, sehingga dalam penyelenggaraanya harus selalu dievaluasi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU 25/2009), di dalam Pasal 10 ayat (1), dijelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Selanjutnya, dalam ayat (2) dijelaskan bahwa berdasar pada hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya meningkatkan kapasitas pelaksana, yang artinya, setiap pelayanan juga harus diperhatikan kepuasan calon jemaah haji. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas

²Peraturan Menteri Agama (PMA) No.8 Tahun 2018, *Penyelenggaraan Ibadah Umrah*, Kementerian Agama RI, Departemen Agama, 2020.

pelayanan ibadah haji perlu terus dilakukan dengan berbagai inovasi karena hal tersebut dapat sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan jemaah haji.³

Pemerintah kerajaan Arab Saudi pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1443 Hijriah telah memberlakukan beberapa pengetatan mulai dari batasan usia bagi calon jemaah haji yaitu mulai dari usia 65 tahun ke bawah, dan juga ada biaya tambahan masyair yaitu biaya tambahan operasional haji. Pemerintah Indonesia pun harus mengikuti segala keputusan pemerintah kerajaan Arab Saudi terkait regulasi ibadah haji.

Akibat pengetatan regulasi tersebut, pemerintah terus berbenah untuk kepuasan dalam menunaikan ibadah haji bagi umat Islam di Tanah Air. Selain penyelenggaraan haji reguler di bawah koordinasi langsung Kementerian Agama, pemerintah juga memperhatikan jemaah haji sesekali yang dikelola oleh swasta (kantor Haji dan umrah). Fokus pemerintah kini tertuang dalam undang-undang, yang lebih jauh menjelaskan keterlibatan pemerintah dalam kelancaran dan keberhasilan penyelenggaraan haji. Perkembangan terakhir yang menjadi perhatian pemerintah di atas, kembali dibuktikan dengan munculnya undang-undang baru tentang penyelenggaraan haji. Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji, selain menegaskan komitmen pemerintah pusat, juga memastikan kualitas jemaah pemerintah daerah terjamin. Meskipun haji merupakan ritual pribadi dan hanya wajib bagi orang mampu, seperti diketahui haji dalam persepsinya merupakan upacara raksasa yang melibatkan banyak pihak, baik pemerintah maupun swasta. Dalam konteks itu, tidak berlebihan jika pemerintah daerah juga ikut memimpin kelancaran pelaksanaan ibadah haji ke tanah suci.⁴

³Zaenal Abidin, *Survei Kepuasan Pelayanan Jemaah Haji Di Dalam Negeri*, ed. by Achmad Rosidi, Cetakan I (Jakarta: Litbangdiklat Press Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2020).

⁴Muhammad. Nuri, "Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia", *SALAM: Jurnal Filsafat Dan Budaya Hukum*, Vol. 1, No. 1 (2014), h. 154.

Perencanaan ibadah haji dan umrah saat ini semakin mudah dengan hadirnya produk tabungan haji di perbankan syariah yang memudahkan nasabah untuk menabung. Tabungan haji adalah tabungan yang dikhususkan untuk membantu mengelola keuangan dengan baik bagi para nasabah yang ingin mewujudkan keinginannya untuk menunaikan ibadah haji. Tabungan haji memiliki banyak fasilitas serta manfaat bagi para nasabah, salah satunya memberikan syarat setoran awal yang ringan, serta syarat setoran bulanan yang dapat disesuaikan dengan kemampuan finansial nasabah. Produk tersebut telah memiliki sistem yang sudah terkoordinasi secara online dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kementerian Agama yang berada dalam satu provinsi dengan domisili nasabah. Tujuan utama tabungan haji adalah mengumpulkan dana untuk mendapat nomor porsi keberangkatan, kemudian nasabah dapat melanjutkan menabung setiap bulannya agar dapat mencapai nominal yang cukup untuk memenuhi biaya haji pada hari keberangkatan.

Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan harus memperkenalkan produk yang ada. Hal ini perlu dilakukan agar para nasabah mengetahui bahwa Bank Syariah Indonesia memiliki banyak produk unggulan salah satunya adalah tabungan haji. Sesuai dengan Undang – Undang Nomor 17 Tahun 1999 Pasal 10 ayat 1 tentang Pembayaran Pembiayaan Haji dapat dilakukan pada rekening Kementerian Agama melalui bank di bawah pemerintah atau bisa juga bank swasta yang ditunjuk oleh menteri agama dan disetujui oleh gubernur Bank Indonesia pada tahun 2006.⁵ Tidak hanya kualitas produk saja yang ditawarkan tetapi juga kualitas pelayanan di suatu perusahaan harus baik, untuk mempertahankan nasabah.

⁵Muhamad Sarifudin, "Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Haji Pada Bank Syariah Mandiri (EX BSI) Unit 2 Tulang Bawang", *Journal of Accounting Taxing and Auditing (JATA)*, Vol. 3, No. 1 (Februari 2022), Sekolah Tinggi Agama Islam Tulang Bawang, h. 47.

Kualitas menjadi sangat penting dalam konteks bisnis karena kualitas produk atau layanan yang baik dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan, seperti kepuasan nasabah, peningkatan reputasi, dan peningkatan pangsa pasar. Sebaliknya, kualitas yang buruk dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan, seperti kehilangan nasabah, penurunan reputasi, dan biaya perbaikan atau penggantian produk atau layanan yang rusak.

Di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 terdapat permasalahan yang dihadapi oleh nasabah produk tabungan haji Nasabah tersebut merasa bahwa pihak bank tidak menepati janjinya yaitu apabila nasabah setor awal tabungan haji sebesar Rp5.000.000 maka nasabah akan mendapatkan benefit berupa sajadah. Namun pihak bank memberikan penjelasan bahwa nasabah tersebut tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu apabila ada nasabah baru Bank Syariah Indonesia dan melakukan setoran awal sebesar Rp5.000.000 untuk produk tabungan haji maka akan mendapatkan benefit sebuah sajadah. Sedangkan nasabah tersebut bukanlah nasabah baru Bank Syariah Indonesia tetapi nasabah merger bank BNI. Jadi nasabah tersebut tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.

Setelah mengetahui adanya salah satu nasabah yang merasa kecewa, pihak bank selalu melakukan evaluasi dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, dan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Adapun evaluasi yang dilakukan pihak bank antara lain dengan adanya rak display souvenir yaitu rak kaca 4 tingkat, di dalamnya berisi mukena, sajadah, jam, gelas, dan lain sebagainya, yang diletakkan di dalam area banking hall yang strategis dan bersih. Pihak bank juga melakukan survei kepada nasabah yang datang dengan mengisi gform website resmi BSI terkait penilaian dan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank di BSI KCP Tangerang Cikupa 1. Hal ini

dilakukan ketika nasabah sedang menunggu antrian atau setelah nasabah selesai dilayani oleh customer service atau teller.

Seorang nasabah atau pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan tujuan dari kepuasan nasabah. Terdapat beberapa variabel dari kualitas pelayanan antara lain, *tangible* (bukti nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Variabel-variabel ini yang akan menentukan tingkat kepuasan nasabah. Demikian perbankan syariah harus memiliki kemampuan untuk mengelola kelima variabel tersebut untuk mendapatkan tingkat kepuasan nasabah yang baik.⁶

Kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan atau kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi citra perusahaan dan memberikan dampak pada kesetiaan nasabah dan penjualan di masa depan. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, perusahaan harus memastikan bahwa produk atau layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Perusahaan harus memberikan pelayanan yang ramah, dan membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu bank syariah harus memiliki kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah pada produk tabungan haji. Penelitian ini bertujuan untuk melanjutkan penelitian yang secara khusus membahas kualitas pelayanan pada produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1, dengan judul “**Analisis**

⁶Aqwa Naser Daulay, "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah Di Indonesia", *Jurnal Human Falah*, Vol. 4, No. 1 (Januari - Juni 2017), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, h. 136.

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Haji”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah di atas sebagai berikut:

1. Perubahan regulasi haji oleh pemerintah berdampak pada produk tabungan haji.
2. Keterlambatan dalam pelayanan pada produk tabungan haji masih menjadi masalah di Bank Syariah Indonesia.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini, peneliti dititik beratkan pada:

1. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan haji.
2. Prosedur pelayanan nasabah pada produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1.
3. Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang di berikan pada produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan haji di BSI KCP Tangerang Cikupa 1?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan haji di BSI KCP Tangerang Cikupa 1?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas, maka diketahui tujuan penelitian yang ingin dicapai antara lain:

1. Untuk menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan haji di BSI KCP Tangerang Cikupa 1.
2. Untuk mengetahui hasil pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan haji di BSI KCP Tangerang Cikupa 1.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji di Bank Syariah Indonesia.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang hal terkait lebih dalam lagi dan sebagai wadah untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama ini. Selain itu diharapkan dapat menjadi sarana belajar untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang ada pada perbankan syariah, sehingga dapat memperluas dan memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya menyangkut tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji di Bank Syariah Indonesia.

3. Lembaga Perbankan Syariah

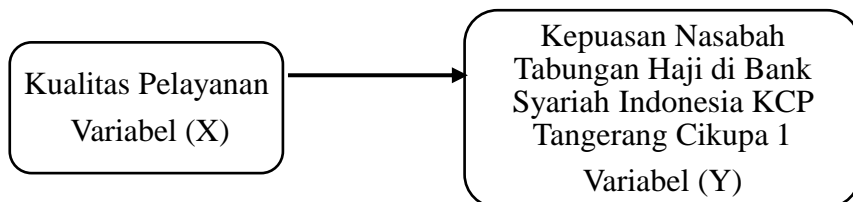
Hasil ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perbankan syariah di Indonesia dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan dalam memaksimalkan kepuasan nasabah yang menggunakan produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (BSI).

G. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan deskripsi di atas, maka peneliti menggambarkan kerangka pemikiran yang dibuat untuk memberikan gambaran sistematis penelitian ini, bahwa penelitian ini merupakan penelitian yang menganalisis pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Berikut ini adalah kerangka pemikiran penelitian yang akan dilakukan.

Gambar 1.1

Bagan Kerangka Pemikiran



Berdasarkan gambar 1.1 di atas menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena bank merupakan salah satu jenis usaha dibidang jasa atau pelayanan yang memenuhi kebutuhan nasabah. Kualitas pelayanan di perbankan adalah faktor yang paling penting untuk menunjang nama baik perusahaan, ketika kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya baik, maka nasabah akan merasa puas. Pada dasarnya gambar di atas menjelaskan topik yang diambil dalam penelitian ini, pada halaman sebelumnya penelitian ini menguraikan tentang masalah yang sudah ditentukan, yaitu apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan haji di BSI KCP Tangerang Cikupa 1.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab kesatu pendahuluan, yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua kajian teoritis, yang menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian, hubungan atau keterkaitan antara variabel penelitian, penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian.

Bab ketiga metodologi penelitian, yang menjelaskan secara rinci mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi data dan penentuan sampel penelitian, variabel penelitian, jenis penelitian, instrumen penelitian, metode pengumpulan dan pengolahan data serta teknik analisis data.

Bab keempat pembahasan hasil penelitian, yang menjelaskan tentang deskripsi data, uji persyaratan analisis, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

Bab kelima penutup, yang berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.