

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem perbankan syariah mempunyai tujuan untuk memudahkan segala aktivitas yang berkaitan dengan ekonomi industri yang halal. Dunia perbankan syariah di negara Indonesia terus mengalami peningkatan dan perkembangan. Salah satu untuk melihat karakteristik evolusi ini adalah dengan cara melihat perluasan jaringan sepanjang waktu, pengembangan produk inovatif serta layanan yang baik. Tahun 1991 bank syariah pertama kali diciptakan yaitu Bank Muamalat, Majelis Ulama Indonesia mendirikan diawali pada tahun 1990 yang kemudian bank syariah di Indonesia mulai beroperasi. Bank konvensional dan bank syariah mempunyai dua jenis perbedaan dan kegiatan dengan peraturan yang berbeda. Beberapa peraturan yang ada bank syariah mampu bekerja sama dengan baik serta memastikan perkembangan untuk masa depan pada bank syariah. Kondisi ini mampu dilihat banyaknya perkembangan yang meningkat dan memastikan dimasa depan bahwa bank syariah mampu bekerja dengan baik sesuai dengan peraturan yang ada (Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah 1998).

Berdasarkan prinsip bagi hasil (*profit and loss sharing*) peraturan pemerintah UU Nomor 7 Tahun 1992 melalui penjelasan prinsip bagi hasil. Keberlangsungan Bank Syariah telah mencapai selama 23 tahun sejak diterbitkannya Undang-Undang, dengan pengendalian bank mempersilahkan ketentuan-ketentuan yang memuat sesuai dengan UU yang tertera. Tetapi terdapat pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1992

memperjelas perubahan dari undang-undang tersebut. Melalui prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan metode pengganti pelayanan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat yang berkeinginan untuk diadakannya bank syariah, maka diwujudkan adanya keberadaan perbankan syariah untuk memenuhi keinginan nasabah (Yayu, 2021).

Penduduk masyarakat Indonesia saat ini semakin meluas, termasuk Kota Cilegon, Provinsi Banten begitupun dengan Bank Syariah yang saat ini sudah tersebar di beberapa daerah Kota Cilegon itu sendiri. Namun diperkirakan sebagian besar minat nasabah pada Bank Syariah belum mencapai pada peminat di bank konvensional. Jasa pada bank konvensional yang dipengaruhi pengetahuan tentang lembaga keuangan menjadi keputusan masyarakat untuk memilih yang sesuai dengan tempat mereka agar mudah untuk diakses.

Akad-akad transaksi dilakukan sebanding dengan ketentuan syariah diantaranya, keperluan dana untuk kebutuhan berbisnis, meminjamkan uang untuk keperluan sandang, pangan, papan, memperoleh harta untuk disimpan. Begitulah kegiatan muamalah yang sudah lumrah sejak zaman Rasulullah yang dilakukan umat Islam. Ali bin Abi Thalib diperintahkan Rasulullah untuk menyerahkan kembali seluruh amanah kepada pemiliknya masing-masing, sehingga Rasulullah SAW pada saat sebelum hijrah ke Madinah mendapat julukan Al-Amin (dapat dipercaya) sehingga masyarakat mempercayai untuk menyimpan hartanya (Otoritas Jasa Keuangan, “Sejarah Perbankan Syariah,” 2017).

Masyarakat memanfaatkan produk bank syariah lebih dari satu jenis produk tentunya, jenis produk yang ada di Bank Muamalat juga terhitung banyak dan efisien. Artinya, sebagian masyarakat tentu

berminat pada beberapa produk yang ada di Bank Muamalat termasuk produk Haji.

Perkembangan bank tidak luput dari nasabah yang semakin meningkat, karena dengan adanya nasabah menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan meningkat atau tidak suatu lembaga perusahaan tersebut. Dilihat dari sisi pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang selalu meningkat secara berkelanjutan, maka jemaah haji maupun calon jemaah haji yang telah mendaftar menjadi salah satu faktor sumber daya manusia di Bank Muamalat.

Hikmah yang didapatkan ketika mampu menjalani rukun islam yang ke-5 ini, seluruh umat muslim di dunia dapat berkumpul di tanah suci dengan menyatukan diri dan memberikan pelajaran bagi kaum muslim yang lain.

Seiring berjalannya waktu jemaah haji yang terus meningkat, maka bantuan yang disalurkan negara terhadap masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji terus dilakukan, seperti jaminan kesehatan, kendaraan, dan berbagai fasilitas lainnya bagi yang membutuhkan. Pemerintah membukakan lembaga keuangan syariah guna membantu umat muslim agar lebih mudah mendaftarkan dirinya sampai mendapatkan kuota keberangkatan nantinya. Selain itu diadakannya lembaga keuangan syariah seperti Bank Muamalat untuk memberi jalan masyarakat melalui jalan menabung (Mutiarasari, 2024).

Umum diketahui khalayak masyarakat, bahwasannya dari tahun ke tahun keseluruhan peningkatan jamaah haji. Tidak terkecuali pada kota cilegon yang merupakan salah satu kota dengan peminat cukup tinggi yang mayoritasnya muslim. Pada dasarnya melaksanakan ibadah haji adalah kewajiban (bagi yang mampu) seluruh umat muslim, begitu ada

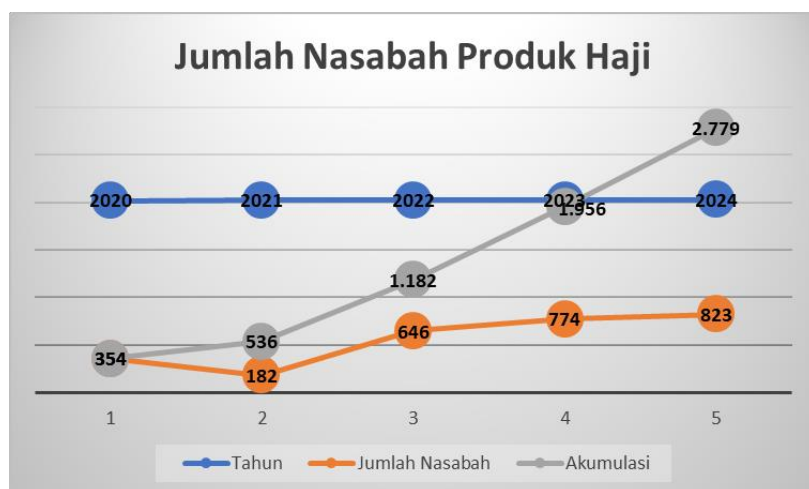
tanda-tanda panggilan untuk menunaikan ibadah haji secepatnya, tinggalkan segala kepentingan urusan dunia. Karena biaya yang relatif tidak sedikit, tetapi Allah memberikan keringanan dengan adanya produk haji pada Bank Muamalat ini.

Berikut merupakan data nasabah yang membuka rekening haji di Bank Muamalat Cilegon:

Tabel 1. 1 Data Nasabah Yang Membuka Rekening Haji Pada Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Nasabah	Akumulasi
2020	354	354
2021	182	536
2022	646	1.182
2023	774	1.956
2024	823	2.779

Gambar 1. 1 Grafik Pembukaan Rekening Haji



Sumber data: Sumber Primer Bank Muamalat Cilegon

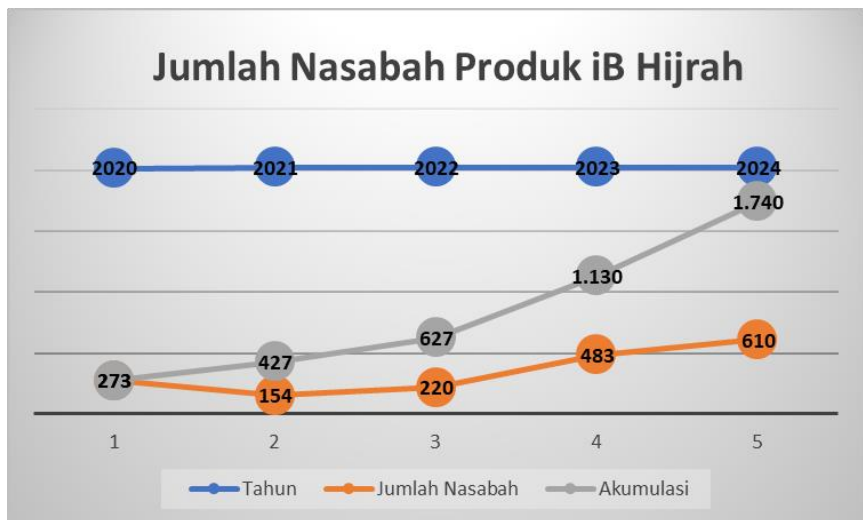
Walaupun saat ini Bank Muamalat bukan menjadi satu-satunya bank syariah di Kota Cilegon, namun peminat dari Bank Muamalat tersebut terbilang cukup stabil. Berdasarkan pada tabel diatas, tahun 2020 dimana sedang terjadi pandemi covid namun angka pada peminat pembuka rekening masih terbilang masih baik. Justru ditahun berikutnya terjadi penurunan, tidak bisa dipungkiri bahwa pandemi itu masih terjadi hingga 2021 yang dimana angka pembukaan rekening haji menurun menjadi 182. Tetapi, ditahun berikutnya 2022-2023 angka nasabah yang membuka rekening berkembang cukup baik.

Berbeda dengan iB Hijrah, merupakan produk yang menyalurkan tabungan dengan menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* produk ini dapat membantu kebutuhan nasabah, selain itu juga menghimpun dana dan menyalurkan dana kembali kepada nasabah (Dui Vetri, 2021).

Tabel 1. 2 Data Nasabah Yang Membuka Rekening Tabungan iB Hijrah

Tahun	Jumlah Nasabah	Akumulasi
2020	273	273
2021	154	427
2022	220	627
2023	483	1.130
2024	610	1.740

Gambar 1. 2 Grafik Pembukaan Rekening Tabungan iB Hijrah



Sumber Data: Sumber Primer Bank Muamalat

Pada data diatas perkembangan tabungan iB Hijrah dari tahun 2020-2024. Tahun 2020 sebanyak 273, pada 2021 saat terjadinya covid menurun di angka 154, lalu di tahun 2022 pada saat semuanya sudah kembali mencapai pada angka 220, sehingga 2023 disaat perekonomian sudah kembali membaik maka mencapai 483, dan akhir 2024 sebanyak mencapai angka 610.

Tabungan iB Hijrah terlihat bahwa jumlah nasabah mengalami perkembangan yang fluktuatif pada tahun 2024 mencapai di angka 610 nasabah. Berbeda dengan jumlah nasabah yang membuka rekening haji yaitu mencapai pada jumlah 2.779 dengan tabungan iB Hijrah yang hanya mencapai 1.740, walaupun tabungan iB Hijrah menggunakan akan wadi'ah yang dimana bersifat transasional dan tidak menggunakan sistem bagi hasil, tetap saja semua nasabah yang memilih produk haji atau tabungan iB Hijrah mempunyai tujuannya masing-masing.

Kesimpulan dari kedua peristiwa diatas bahwa nasabah yang berminat terhadap produk haji dan tabungan iB hijrah sama-sama mengalami pergerakan yang fluktuasi. Dalam produk haji dan tabungan ib hijrah keduanya terdapat fenomena gap diantaranya, produk haji pada tahun 2020, 2021, dan 2022. Sama seperti pada tabungan ib hijrah pada tahun 2020, 2021, dan 2022, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor minat nasabah dalam memilih produk Haji di Bank Muamalat kantor cabang Cilegon. Dilingkungan sekitar juga terdapat beberapa pengguna terhadap Bank Muamalat ini namun sangat jarang ditemui perihal produk haji itu sendiri, tetapi peneliti meyakini bahwa dari nasabah yang hanya sebatas menggunakan produk yang bukan tabungan haji lambat laun akan menggeser pada produk haji sesuai kemampuannya masing-masing.

Menurut penelitian sebelumnya yaitu terletak pada objek penelitiannya, seperti Aulia Ur Rohmah (2022) dengan judul “Analisis Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Haji Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendal Soetta” disimpulkan bahwa faktor religiusitas berpengaruh negatif, artinya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah (Aulia Ur Rahmah, 2022).

Sedangkan penelitian menurut Rizka Safitri Hayuningtyas (2020) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Haji Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pebantu Ponorogo (Studi Pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo)” menyatakan ada lima faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah, yaitu faktor sosial, psikologi, pribadi, budaya dan faktor motivasi. Masing-masing faktor yang tertera semua berpengaruh terhadap minat nasabah. Tetapi pada penelitian ini terdapat

perilaku nasabah tabungan haji paling dominan yaitu faktor sosial, karena faktor sosial memiliki nilai *persentage of varians* terbesar diantara faktor-faktor yang lainnya (Rizka Safitri Hayuningtyas, 2020).

Riset yang telah dilakukan terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya, seperti, Rosa Erlina (2022) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Haji Di Bank Riau Kepri Syariah” pada variabel independen Promosi, Lokasi, dan Pengetahuan Produk dan juga variabel dependen yaitu Minat. Perbedaan hanya didapatkan melalui objek penelitiannya saja. Ada kesenjangan pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan terdapat sehingga perlu dibuktikan untuk mengetahui kebenarannya (Rosa Erlina, 2023).

Berdasarkan Latar Belakang di atas, dapat diketahui terdapat beberapa produk di Bank Muamalat Cilegon ini tentunya dapat mengetahui nasabah lebih dominan menggunakan produk haji efektif atau tidak. Dengan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Memilih Produk Haji (Studi Bank Muamalat Cilegon)”

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang tertera dapat disimpulkan identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat kota cilegon mengenai mekanisme dan manfaat produk Haji yang dipromosikan oleh Bank Muamalat.

2. Persaingan antara lembaga keuangan syariah maupun konvensional dalam menyediakan produk dengan fitur dan keuntungan yang berbeda-beda.
3. Faktor kepercayaan dan reputasi lembaga keuangan yang mempengaruhi keputusan nasabah, seperti fasilitas, pembiayaan, kepercayaan, dan bentuk promosi.
4. Kesesuaian produk dengan kebutuhan nasabah. Tidak semua produk haji sesuai dengan kondisi finansial dan preferensi nasabah, dan penting untuk mengetahui apakah produk sudah memenuhi harapan dan kebutuhan calon jemaah haji.
5. Pengaruh kebijakan pemerintah terkait kuota haji, regulasi keuangan syariah, dan sistem pendaftaran haji yang mempengaruhi keputusan nasabah.

C. Batasan Masalah

Ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini dibatasi pada permasalahan yang berkaitan dengan analisis minat nasabah memilih produk haji dan faktor apa saja yang membuat nasabah berminat terhadap produk bank syariah tersebut.

D. Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjelasan di Latar Belakang, peneliti dapat merumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Apakah Pelayanan berpengaruh parsial terhadap minat nasabah dalam memilih produk Haji?
2. Apakah Promosi berpengaruh parsial terhadap minat nasabah dalam memilih produk Haji?

3. Apakah Pengetahuan berpengaruh parsial terhadap minat nasabah dalam memilih produk Haji?
4. Apakah Pelayanan, Promosi, dan Pengetahuan berpengaruh simultan terhadap minat nasabah dalam memilih produk Haji?

E. Tujuan Penelitian

Agar penelitian terkesan tidak buang waktu dan nantinya akan bermanfaat. Berdasarkan paparan pada Rumusan Masalah maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh parsial Pelayanan terhadap minat nasabah dalam memilih Produk Haji.
2. Untuk mengetahui pengaruh parsial Promosi terhadap minat nasabah dalam memilih Produk Haji.
3. Untuk mengetahui pengaruh parsial Pengetahuan terhadap minat nasabah dalam memilih Produk Haji.
4. Untuk mengetahui pengaruh simultan Pelayanan, Promosi, dan Pengetahuan terhadap minat nasabah dalam memilih Produk Haji.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank Muamalat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak lembaga keuangan syariah sebagai acuan untuk langkah-langkah selanjutnya dalam mempertahankan pelayanan yang prima yang tepat bagi perkembangan Bank Muamalat.

2. Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang ekonomi dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah

informasi berdasarkan penerapan didalam kehidupan yang sebenarnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneleti berharap ini dapat berguna bagi peneliti selanjutnya sebagai acuan untuk meneliti terkat faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memilih produk haji

G. Sistematika Pembahasan

Pembahasan menyeluruh dan metode secara garis besar guna menyederhanakan penelitian dan menyajikan gambaran yang jelas, dirangkum sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini pada pendahuluan menguraikan tentang Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Pembahasan. Bab ini bertujuan untuk mendeskripsikan hal-hal yang akan dilakukan dalam penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang kajian Teori, yang berisi teori-teori mengenai perilaku konsumen, perbankan syariah, minat nasabah, produk haji, dan teori tiga variabel, seprti pelayanan, promosi, dan pengetahuan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini memaparkan gambaran dimulainya waktu dalam pelaksanaan penelitian, jenis penelitian, dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, definisi, dan operasional variabel penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Analisis dan diskusi Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengujian hipotesis, dan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh.