BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam ditegakan di atas lima pilar, kelima pilar tersebut adalah syahadat, shalat, puasa, zakat, dan haji. Pilar Islam terakhir yang menjadikan keberislaman seorang Muslim menjadi lebih sempurna adalah jika mampu menunaikan ibadah haji ke dua tanah Suci Makkah dan Madinah. Pelaksanaan pilar Islam yang ke lima ini tidak di wajibkan kepada setiap orang. Hanya mereka yang tergolong mampu dan sanggup saja yang diwajibkan untuk melaksanakannya. Kemampuan dan kesanggupan dimaksud terutama sekali terkait dengan penguasaan ilmu, fisik, dan pembiayaan untuk menunaikan ibadah haji yang memang tidak sedikit. Ibadah haji adalah penyempurnaan dari rukun Islam yang kelima bagi kaum Muslimin kewajiban ini berlaku sepanjang hidupnya. Ibadah ini memerlukan pesyaratan-persyaratan yang tidak dipenuhi oleh setiap orang Muslimin yang memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.

Di era modern ini teknologi semakin canggih persaingan semakin ketat semua itu tidak bisa di tolak, melihat penomena seperti itu kebutuhan dan kewajiban seorang manusia semakin bertambah baik sandang pangan dan papan, sebagai manusia yang diberikan akal dan pemikiran yang sehat dari Allah SWT, yang berbeda dengan makhluk lainnya maka segala kewajiban harus di laksanan menjalani perintah-Nya menjauhi larangannya. Dalam dunia perbankan, perbankan saat ini berusaha menawarkan produk tabungan haji kepada masyarakat luas untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan masyarakat salah satunya dengan menawarkan jasa melalui tabungan, hingga pembiayaan usaha, persaingan seperti yang memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan berdasarkan prinsip syari'ah memberikan kemudahan dengan membuka produk tabungan haji, meskipun baru beberapa bank syariah yang mengeluarkan produk tersebut. Dengan adanya tabungan haji seseorang yang ingin melaksanakan ibadah haji dapat mengumpulkan sejumlah uang untuk berangkat ke

Baitullah. Dalam setiap produk yang dikeluarkan oleh bank syariah tentunya menggunakan ketentuan yang sesuai dengan syariat, karena bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Pembahasan produk perbankan syariah kita fokuskan pada produk tabungan haji itu semua tidak lepas dari ketentuan-ketentuan.

Adanya ketentuan-ketentuan tentang tabungan haji, baik ketentuan dalam hukum agama maupun ketentuan dalam hukum positif di Indonesia menjadikan lembaga-lembaga perbankan membuka produk bisnis untuk menyimpan dana haji melalui produk tabungan haji. Produk tabungan haji saat ini banyak dijalankan oleh lembaga perbankan syari'ah. Adanya produk tabungan haji pada lembaga perbankan merupakan suatu prospek yang bagus ke depannya mengingat di negra-ngara mayoritas penduduknya beragama Islam.

Tabungan haji memudahkan nasabah untuk menentukan keberangkatan haji secara terencana dan membantu nasabah dalam pengelolaan dana untuk menunaikan ibadah haji, produk tabungan dalam perbankan syariah memiliki landasan hukum

sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan yaitu:

1. Tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga.
2. Tabungan yang dibenarkan, yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip mudharabah dan wadiah.

   Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 19 ayat1 tentang kegiatan Bank Umum Syariah meliputi :

   a. Menghimpun dana dalam bentuk Simpanan berupa Giro, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan Akad wadiah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
   b. Menghimpun dana dalam bentuk Investasi berupa Deposito, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan Akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Tabungan merupakan produk bank yang paling menarik bagi masyarakat Indonesia pada umumnya. Banyak keuntungan yang akan didapat dengan menjadi nasabah. Selain dananya aman jenis tabungan yang sangat menarik pada saat sekarang ini adalah tabungan haji, mengingat Indonesia merupakan jaman terbesar dari seluruh dunia. Dalam hal ini pemerintah terus menerus memperbaiki peraturan tentang pelaksanaan ibadah haji, baik itu menyangkut prosedur pendaftaran haji, perlindungan, ataupun fasilitas para jemaah haji dari manasik sampai kegiatan di Tanah Suci Makkah.

Pertumbuhan setiap bank sangat dipengaruhi oleh perkembangan kemampuannya menghimpun dana masyarakat, baik bersekala kecil maupun besar dengan masa pengendapan yang memadai. Sebagai lembaga keuangan, masalah bank yang paling utama adalah dana. Tanpa dana yang cukup, bank tidak dapat berbuat apa-apa, atau dengan kata lain bank tidak dapat berfungsi sama sekali.

Dana adalah uang tunai yang dimiliki atau dikuasai oleh bank dalam bentuk tunai, atau aktiva lain yang dapat segera

diubah menjadi uang tunai. Uang tunai yang dimiliki atau dikuasai oleh bank tidak hanya berasal dari para pemilik bank itu sendiri, tetapi juga berasal dari titipan atau penyertaan dana orang lain atau pihak lain yang sewaktu-waktu atau pada suatu saat tertentu akan ditarik kembali, baik sekaligus ataupun secara berangsur-angsur. Berdasarkan data empiris selama ini, dana yang berasal dari para pemilik bank itu sendiri, ditambah cadangan modal yang berasal dari akumulasi keuntungan yang ditanam kembali pada bank, hanya sebesar 7% sampai 8% dari total aktiva bank.[1]

Bank mempunyai peran dalam menghimpun dana masyarakat, karena merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Masyarakat percaya bahwa dana yang ditempatkan di bank keamanannya lebih terjamin dibandingkan ditempatkan di lembaga lain.

Bank menghimpun dana masyarakat kemudian menyalurkan dananya kepada masyarakat dengan tujuan untuk

[1] Zainul Arifin, Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah, Jakarta: Pustaka Alvabet, 2005,Hal 46

mendorong peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Dua fungsi pokok bank yaitu penghimpunan dana masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat, oleh karena itu di sebut Financial Intermediary.[2]

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan sebagai hasil penelitian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.[3]

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pengajuan dengan judul **Pengaruh Layanan**

[2]Ismail, *Perbankan Syariah,* (Jakarta: Kencana, 2011),30.

[3] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Alpabeta, Bandung 2012, Hal 192

Produk Tabungan Dana Haji Dan Strategi Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Dalam Menabung (Study di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Labuan)

B. Identifikasi Masalah

Dengan adanya identifikasi masalah maka dapat di kemukakan sebagai berikut:

1. Kurangnya informasi tentang tabungan haji di perbankan
2. Kurang tersebar kantor-kantor cabang bank Syariah secara merata.
3. Kurangnya pemahamaan masyarakat tentang tabungan haji sehingga dianggap rumit aturannya.
4. Sulit untuk mendapatkan informasi tabungan dana haji.
5. Pentingnya sosialisasi antara pihak lembaga dengan masyarakat sehingga masyarakat memudah untuk memahami tetang tabungan haji.

C. Pembatasan Masalah

Dengan adanya pambatasan masalah, maka penulis membatasi pembahasan agar tidak meluas, pada pembahasan “Pengaruh Layanan Produk Tabungan Dana Haji Dan Strategi

Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Dalam Menabung (Study di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Labuan)

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan suatu masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan produk tabungan dana haji terhadap minat nasabah dalam menabung ?.
2. Bagaimana strategi pemasaran tabungan haji terhadap nasabah dalam menabung?
3. Seberapa besar pengaruh layanan dan strategi pemasaran terhadap minat tabungan dana haji?.

E. Tujuan dan kegunaan penelitian

a. Tujuan dari peneletian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui layanan produk tabungan dana haji terhadap minat nasabah dalam menabung pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Labuan.

2. Untuk mengetahui strategi pemasaran tabungan dana haji terhadap nasabah dalam menabung Kantor Cabang Pembantu (KCP) Labuan
3. Untuk mengetahui besar pengaruh layanan dan strategi pemasaran terhadap minat tabungan dana haji.

b. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberi semangat baru di dalamnya.

1. Bagi penulis menambah wawasan dan pengetahuan terhadap layanan perbankan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Labuan
2. Untuk bank memberikan gagasan baru dalam sistem pelayanan.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti dan memberikan pengetahuan serta wawasan baru.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman dan gambaran yang sistematis dalam penulisan tesis ini penulis berpedoman pada Pedoman Peneulisan Tesis Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten terdiri dari:

BAB I. Pendahuluan meliputi : Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Sitematika Penulisan.

BAB II. Kajian Teoritis Layanan Produk Tabungan Dana Haji Dan Strategi Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Dalam Menabung, meliputi: Bank Syariah, Pengertian Bank Syariah, Sejarah Berdirinya Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Landasan Hukum Perbankan Syariah. Layanan Syariah, Produk tabungan, Tabungan, Haji Dan Umrah, Pengertian Haji dan Umrah, Syarat Haji dan Umrah, Rukun Haji, Wajib Haji, Sunah Haji, Rukun Umrah, Wajib Haji dan Umrah, Strategi Pemasaran, Pengertian Strategi, Pengertian Pemasaran, Strategi Pemasaran, Konsep pemasaran, Bauran Pemasarann (Marketing Mix), Minat, Nasabah (pelanggan) Tinjauan pustaka/Penelitian terdahulu, Kerangka Berpikir, Pengajuan Hipotesis.

BAB III. Metode Penelitian, Meliputi : Waktu dan Tempat Penelitian, Metode dan Rancangan Penelitian, Jenis Data. Metode, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Uji Validitas dan Reabilitas, Analisis Regresi Linier Berganda, Teknik Analisis Data, Uji Hipotesis, Uji t, Uji f, Koefisien Korelasi (r), Koefisien Determinasi (R-Squares), Uji Penyimpanan Asumsi, Uji multikolonieritas, Autokorelasi, Uji Heteroskedastisitas, Uji Normalitas.

BAB IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan yaitu : Layanan Tabungan Haji, Pembukaan Rekening, Pernyataan dan Kuasa dari Nasabah, Surat Pernyataan Nomor Wajib Pajak, Akad Tabungan Haji BRISyariah iB, Ketentuan Umum Tabungan Haji BRI Syariah, Penyetoran dan Penarikan Dana Tabungan Haji BRISyariah iB, Bagi Hasil Tabungan BRISyariah iB, Tarif dan Biaya Tabungan Haji BRISyariah iB, Ketentuan SISKOHAT, Pencatatan, Penutupan Rekening Tabungan Haji BRISyariah iB, Hukum yang Berlaku dan Penyelesaian Sengketa, Surat Kuasa atau Wakalah, Layanan Pendaftaran Haji dan Umrah BRI Syariah, Produk Tabungan Dana Haji Bank Syariah, Produk Tabungan Haji BRISyariah iB, Tabungan Haji BRISyariah iB

Untuk anak, Produk Tabungan Haji BRISyariah iB di Bank BRI Syariah KCP Labuan, Strategi Pemasaran Tabungan Haji Terhadap Nasabah Dalam Menabung, Pengaruh layanan dan strategi pemasaran terhadap minat tabungan dana haji, Deskripsi Data penelitian, Responden berdasarkan kelamin, Responden berdasarkan Usia, Pekerjaan, Pendidikan, Pendapatan, Uji Validitas dan Reliabilitas, Hasil Uji Validitas, Hasil Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Hasil Uji Multikolonieritas, Hasil Uji Autokorelasi, Hasil Uji Heteroskedastisitas, Hasil Uji Normalitas, Analisis Data, Analisis Regresi Linier Berganda, Hipotesis, Hasil Uji Parsial (Uji t), Hasil Uji Simultan (Uji f), Koefisien Korelasi (r), Koefisien determinasi (R-Squares), Pembahasan Hasil Temuan Penelitian.

BAB V. Penutup terdiri dari : Kesimpulan, Implikasi, Keterbatasan penulis, dan saran.