

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan ibadah yang sangat diinginkan oleh setiap kaum muslim kebanyakan dan termasuk rukun islam yang ke lima. Dimana yang melaksanakan mendapatkan pahala dan yang belum bisa melaksanakan tidak berdosa. Sebab Pelaksanaan haji diperuntukkan bagi umat muslim dewasa yang mampu, baik mampu dalam hal finansial maupun fisik. Saat ini, Keadaan daftar tunggu haji di Indonesia yang terjadi mencapai 20 tahun bahkan lebih. Untuk itu bagi masyarakat yang mampu mulai berbondong-bondong mendaftarkan diri sejak dini supaya nanti ada persiapan panjang untuk siap melaksanakan ibadah haji. Indonesia termasuk negara muslim besar di Asia. Ini memungkinkan banyak umat muslim indonesia yang berkeinginan melaksanakan ibadah haji. Untuk itu diperlukan dana yang cukup untuk dapat melaksanakan ibadah haji. Saat ini banyak perusahaan yang menawarkan jasa pemberangkatan ibadah haji terutama Perbankan Syariah. Hal ini menjadi peluang bank syariah untuk membuat produk tabungan haji. Dengan produk tabungan haji, nasabah bisa memanfaatkannya dengan menabung sampai nominal tersebut mampu memberangkatkannya menuju ke tanah suci. Sekarang tugas Bank syariah adalah mempromosikan produk tabungan haji. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui dan mampu menarik minat pembeli dari produk yang ditawarkan.

Secara garis besar Bank merupakan suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit yang bertujuan untuk meningkatkan kehidupan masyarakat sejahtera.<sup>1</sup>

Bercerita tentang awal mula adanya bank syariah sudah terjadi sejak lama, ditandai dengan banyaknya

---

<sup>1</sup> UU No 10 thn 1998

pemikir- pemikir muslim yang menulis tentang keberadaan bank syariah , seperti Anwar Qureshi (1946), Naiem Siddiqi (1948), dan Mahmud Ahmad (1952). Kemudian uraian terperinci tentang hal tersebut ditulis oleh Mawdudi (1961). Sejarah perkembangan bank syariah modern tercatat di Pakistan dan Malaysia pada tahun 1940, yaitu upaya pengelolaan dana jamaah haji secara non konvensional.

Dalam kamus besar bank merupakan kata benda yaitu badan usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang dalam masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang, lalu lintas transaksi keuangan, pembayaran dan peredaran uang di desa- desa, alat pembayaran luar negeri.

Berdasarkan Undang- undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah , yaitu Segala hal yang berhubungan tentang bank syariah dan unit usaha syariah, meliputi kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatannya.

Lembaga perbankan termasuk salah satu aspek yang diatur di syariat islam yakni tentang Muamalah, yang memiliki arti mengatur hubungan sesama manusia. Bank syariah diakui sebagai salah satu lembaga keuangan berbasis syariah yang menyediakan berbagai produk dan layanan jasa perbankan yang beragam dengan berbagai skema keuangan yang lebih banyak variasinya sehingga perbankan syariah mampu menjadi jalan alternatif sistem perbankan yang bermutu dan terpercaya serta banyak diminati oleh semua kalangan.

Selanjutnya tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) membentuk kelompok kerja tentang konsep dan persiapan pedirian Bank Islam di Indonesia. Kelompok kerja tersebut terbentuk dari proses yang dimulai pada 18- 20 Agustus 1990, MUI menyelenggarakan loka karya Bunga Bank dan Perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Materi pembahasan pada Lokakarya tersebut tentang Musyawarah Nasional IV MUI di Jakarta 22- 25 Agustus 1990. Kemudian musyawarah menghasilkan amanat bagi pembentukan Kelompok Kerja pendirian Bank Islam di

Indonesia. Kemudian, yang mendorong berdirinya Bank Syariah adalah MUI (Majelis Ulama Indonesia).<sup>2</sup> Bank syariah di Indonesia saat ini telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibanding tahun –tahun sebelumnya, terbukti dengan munculnya berbagai produk yang ditawarkan kepada masyarakat meliputi tabungan syariah, deposito syariah, gadai syariah dan pembiayaan syariah.

Berbicara mengenai tabungan haji, di bank syariah tabungan haji merupakan jenis produk tabungan yang biasanya menggunakan akad wadiah dan mudharabah mutlhaqah yang pastinya sesuai prinsip syariah. Dalam akad ini nasabah akan melakukan kegiatan menabung yang dikhususkan untuk beribadah haji dengan jumlah tetap dalam jangka waktu tertentu hingga sampai target dana tercapai. Produk Pembiayaan Ibadah haji disajikan dalam salah satu kegiatan bisnis dari bank yang bertujuan untuk membantu memudahkan bagi nasabah untuk menjalankan ibadah haji. Karena ibadah haji adalah termasuk rukun islam yang wajib dilaksanakan umat muslim dengan syarat-syarat tertentu. Tabungan haji pada bank merupakan tabungan yang dilakukan dengan menggunakan prinsip wadiah (titipan) yaitu suatu akad dimana si penerima titipan dapat memanfaatkan barang titipan tersebut dengan seizin pemiliknya dan menjamin untuk mengembalikan titipan tersebut secara utuh setiap saat si pemilik menghendakinya.

Produk tabungan haji bersifat khusus yang diselenggarakan oleh bank yang bertujuan untuk membantu nasabah dalam administrasi pendaftaran haji. Tabungan ini bertujuan untuk membantu nasabah mempersiapkan Ongkos Naik Haji dan membantu nasabah untuk melakukan pendaftaran haji langsung ke Departemen Agama secara *on-line*. Apabila waktu pendaftaran haji sudah dibuka, bank akan mendaftarkan nasabahnya sebagai calon jamaah haji sampai mendapatkan kepastian untuk berangkat pada musim haji berikutnya.

Kelebihan lainnya dari tabungan haji adalah pihak bank juga dapat memberikan dana talangan pada basabah

---

<sup>2</sup> Wulandari Ririn dan A Rusmahafi Fikri, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka, 2020), 5.

yang ingin naik haji tahun itu tetapi masih memiliki kendala arus kas. Tentu saja dengan memastikan bahwa nasabah tersebut mampu melunasinya sebelum berangkat.<sup>3</sup> Bank melakukan pembiayaan pengurusan ibadah haji di laksanakan untuk memenuhi pangsa pasar yang sedang berkembang. Selain itu, ibadah haji mengandung sedikit resiko dan memberikan keuntungan yang lebih baik dibandingkan dengan produk- produk pembiayaan bank lainnya.

Kualitas pelayanan suatu bank akan menjadi penentu dari kepuasan pelanggan sesuai yang diharapkan nasabah atau tidak. Untuk itu, jaminan terhadap kualitas dijadikan prioritas terpenting bagi pihak bank. Dalam memuaskan keinginan pelanggan pada pelayanan yang diberikan, terdapat dua hal penting yang memiliki kaitan kuat antara satu dengan lainnya yaitu pengharapan yang dimiliki oleh nasabah pada mutu pelayanan. Nasabah senantiasa memberikan penilaian terhadap sebuah layanan yang di dapatkan yang akan dilakukan perbandingan terhadap hal- hal yang menjadi harapan oleh nasabah.<sup>4</sup> Faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh keputusan nasabah. Keputusan nasabah merupakan hal penting yang harus dipertahankan oleh perusahaan.

**Tabel 1.1 Research Gap Penelitian**

| Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah | Hasil penelitian                                                         | Peneliti                  |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|                                                        | Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah. | Wakhidatul Ardiyah        |
|                                                        | Tidak terdapat adanya pengaruh terhadap keputusan nasabah                | Rosmalia Iga Ayu Umayatus |

<sup>3</sup> Gozali Ahmad, *Halal, Berkah, Bertambah :Menegal dan Memilih Produk Investasi Syariah*, (Jakarta: Gramedia,2004), 45.

<sup>4</sup> Bondan Satrio Kinasih, "Pengaruh Persepsi Keamanan dan privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online", (Jurnal Siasat Bisnis Vol. 16 No. 1, Januari 2012) 25-30.

Kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah yang diteliti oleh Wakhidatul Ardiyah menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif terhadap keputusan nasabah. Sebaliknya hasil dari penelitian Rosmalia Iga Ayu Umayatus menunjukkan hasil tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah. Semakin baik layanan yang diberikan suatu lembaga keuangan kepada nasabahnya maka akan meningkatkan adanya kepercayaan untuk bertransaksi sehingga akan meningkatkan keputusan nasabah yang akan menabung.

Berdasarkan penjelasan dari berbagai sumber, kualitas pelayanan adalah niali maupun sifat secara umum yang berkaitan pada superior dari sebuah layanan yang diberikan. Kualitas disini dapat memberikan dorongan terhadap nasabah agar terjadi ikatan yang kuat terhadap perbankan. Pada periode yang lama, ikatan tersebut memberikan kemungkinan bagi pihak bank agar mendapatkan pemahaman mengenai pengharapan serta keperluan yang dimiliki oleh nasabah. Apabila kinerja yang diberikan pihak bank dalam layanan yang ditawarkan lebih kecil dari pengharapan oleh nasabah dengan demikian nasabah akan merasakan ketidakpuasan. Apabila kinerja bank lebih besar dari pengharapan nasabah dengan demikian nasabah akan merasa puas. Sedangkan kualitas layanan adalah ketotalan melalui pembentukan kriteria suatu produk atau layanan yang memperlihatkan kemampuan dalam memberi kapuasan terhadap kebutuhan para nasabah.

**Tabel 1.2 *Research Gap* Penelitian**

| <b>Pengaruh<br/>Keamanan<br/>Terhadap<br/>Keputusan<br/>Nasabah</b> | <b>Hasil Penelitian</b>                     | <b>Peneliti</b> |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------|
|                                                                     | Terdapat pengaruh positif dan signifikan.   | Putri Balqis    |
|                                                                     | Berpengaruh positif namun tidak signifikan. | Nismawati       |

Berdasarkan peneliti oleh Putri Balqis memiliki pengaruh yang signifikan variabel keamanan terhadap

keputusan nasabah. Sedangkan pada peneliti oleh Nismawati menghasilkan pengaruh positif namun tidak signifikan keamanan terhadap keputusan nasabah. Peningkatan dari keamanan akan mempengaruhi meningkatnya keputusan nasabah. Semakin baik keamanan yang diberikan pihak bank maka akan semakin memberikan kepuasan kepada nasabah dan nasabah akan melakukan transaksi yang dianggap aman dan nyaman.

Keamanan nasabah dalam menabung menjadi suatu hal yang harus diperhatikan oleh pihak bank, dimana akan mempengaruhi minat dan keputusan nasabah dalam menabung. Keamanan merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap niat menabung dan keputusan memilih produk. Tersedianya keamanan yang baik akan menimbulkan perhatian nasabah, hal ini akan meningkatkan reputasi sebuah bank. Dengan adanya keamanan yang baik, maka diharapkan akan mengurangi persepsi resiko. Raman Arasu dan Viswathan mengemukakan bahwa faktor keamanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dalam mempengaruhi keputusan pembelian<sup>5</sup>. Secara umum konsep keamanan mengacu pada kemampuan untuk melindungi terhadap ancaman potensial.

**Tabel 1.3 Research GAP Penelitian**

| Pengaruh Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah | Hasil penelitian                           | Peneliti         |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------|
|                                               | Terdapat pengaruh signifikan positif       | Salman Al Farisi |
|                                               | Tidak terdapat pengaruh signifikan positif | Yulis Marlinda   |

Penelitian yang dilakukan oleh Salman Al Farisi menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh signifikan positif. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh

<sup>5</sup> Raman, Arasu, dan Viswanathan, *Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysia e-Consumer*. (IJCA Spesial Issue on: Wireless Information Networks & Bussiness Information System, 2011) 54-60.

Yulis Marlinda menunjukkan hasil tidak adanya pengaruh yang signifikan positif terhadap pengaruh pemasaran terhadap keputusan nasabah. Hubungan negatif dan signifikan dari pemasaran terhadap keputusan nasabah dimungkinkan adanya faktor tangible. Tangible merupakan bukti nyata dari kemampuan perusahaan yang mampu menghadirkan yang terbaik kepada nasabahnya, baik secara fisik maupun dalam perbankannya, dengan daya tariknya, peralatannya dan para karyawan di dalamnya.

Menurut Peter F. Drucker mengatakan bahwa pemasaran bukan hanya sekedar perluasan dalam penjualan. Pemasaran bukan sama sekali sebuah aktifitas yang khusus, namun pemasaran meliputi keseluruhan bisnis. Pemasaran adalah keseluruhan bisnis yang dilihat dari sudut pandang hasil akhir yang dicapai, yaitu sudut pandang pelanggan. Jika bank memasarkan produk dengan baik dan menarik, tentu nasabah akan tertarik dari berbagai produknya dan memulai melakukan tabungan pada bank tersebut secara mudah dan nyaman.

Berdasarkan uraian diatas mengenai perkembangan umat islam di dunia yang semakin banyak sehingga bagi mereka yang mampu menjalankan rukun islam haji mereka berbondong-bondong mendaftarkan diri untuk melaksanakan ibadah haji dengan cara menabung di bank syariah. Sehubungan pada saat ini banyak berdiri lembaga keuangan syariah yang menyajikan pelayanan produk tabungan haji. Untuk itu pasti ada persaingan di berbagai perusahaan keuangan tersebut.

Oleh karena itu disini penulis tertarik melakukan penelitian tentang sebagaimana pencapaian bank yang saya teliti tentang jumlah nasabah yang melakukan tabungan haji di perusahaannya dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN DAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH TABUNGAN HAJI PADA PT BANK CIMB NIAGA SYARIAH JEPARA”**.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dideskripsikan di atas, maka penulis akan merumuskan beberapa pokok permasalahan diantaranya:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Pada Bank Cimb Niaga Syariah Jepara?
2. Apakah Keamanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Pada Bank Cimb Niaga Syariah Jepara?
3. Apakah Pemasaran Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Pada Bank Cimb Niaga Syariah Jepara?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Pemasaran Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Pada Bank Cimb Niaga syariah Jepara?

## C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang disebutkan di atas antara lain:

1. Untuk Mengetahui dan Lebih Memahami Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Pada Bank Cimb Niaga Syariah Jepara.
2. Untuk Mengetahui dan Lebih Memahami Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Pada Bank Cimb Niaga Syariah Jepara.
3. Untuk Mengetahui dan Lebih Memahami Pengaruh Pemasaran Produk Tabungan Haji Pada Bank Cimb Niaga Syariah Jepara?
4. Untuk Mengetahui, Memahami dan Menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Pada Bank Cimb Niaga Syariah Jepara.

#### D. Manfaat Penelitian

Hasil dari sebuah penelitian tentu harus memiliki manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan diantaranya:

##### 1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada para akademisi tentang sebuah bank syariah yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan haji yaitu di BPRS Cimb Niaga Jepara. Dalam hal tersebut maka para akademisi mengetahui bagaimana cara agar sebuah bank mampu menggait masyarakat untuk menabung tabungan haji di bank tersebut dengan caranya sendiri melalui berbagai produk yang telah ditawarkannya.

##### 2. Bagi Bank

Dengan adanya penelitian ini, maka bank terbantu untuk mempromosikan dan memperkenalkan secara keseluruhan tentang pembiayaan ibadah haji terhadap masyarakat umum dan mampu membantu perkembangan jumlah nasabah tabungan haji.

##### 3. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat terutama yang berkeinginan melaksanakan ibadah haji bahwa di lembaga bank tersebut ternyata juga mampu melakukan kegiatan tabungan haji dengan cara baik dan terpercaya. Di penelitian ini masyarakat akan mengetahui bagaimana tata cara mendaftarkan haji di bank tersebut dengan cara mudah.

#### E. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan disini dijelaskan agar lebih fokus dan rinci. Pada penelitian ini penulis membagi dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab, adapun sistematikanya adalah sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab landasan teori berisi tentang kajian pustaka tentang pembahasan yang menjadi landasan penelitian. Deskripsi teori tentang kualitas pelayanan, keamanan, dan pemasaran beserta indikator-indikatornya.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan, populasi dan sampel, identitas variabel, variabel operasional serta pengertian teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, visi dan misi, produk tabungan haji, keunggulan produk serta hasil hitung analisis data.

**BAB V : PENUTUP**

Bab terakhir penelitian penulis menarik kesimpulan, saran- saran kepada pembaca serta diakhiri dengan lampiran- lampiran.

