

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia semakin pesat. Hal ini di buktikan dengan semakin banyaknya jumlah lembaga keuangan syariah. Layanan perbankan adalah barang dan jasa yang disediakan bank untuk melengkapi kebutuhan nasabahnya. Bank menyediakan produk dan jasa dengan tujuan melayani nasabah dan pihak lain yang membutuhkan jasanya. Bank menghasilkan pendapatan dengan menyediakan layanan perbankan. Pendapatan yang diperoleh bank dari pendapatan yang dihasilkannya dari produk dan layanannya dikenal sebagai pendapatan komisi.¹ Pada dasarnya, perbankan syariah merupakan pengembangan yang didasarkan pada konsep ekonomi syariah, khususnya di bidang keuangan.

Bank Islam berkembang menjadi lembaga bisnis keuangan dengan beroperasi pada prinsip-prinsip inti ekonomi Islam. Bank yang bekerja selaras dengan peraturan-peraturan syariah. Bank merupakan lembaga yang dipercaya sepenuhnya oleh masyarakat untuk mengalokasikan modal dan dana secara aman.² Bank memainkan peran dominan dalam mempromosikan kegiatan ekonomi negara. Hampir seluruh industri yang terkait dengan berbagai kinerja ekonomi memerlukan jasa bank setiap saat. Bank Muamalat Indonesia segala kegiatan pemasarannya harus tertata.

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), h. 193

² M. Syafi'i Antonio. *Bank Syari'ah; dari Teori dan Praktek*. (Jakarta: Gema Insani, 2001), 153.

Disini produk yang di tawarkan atau di pasarkan oleh Bank Muamalat Indonesia salah satunya produk penghimpunan dana yang banyak masyarakat menggunakan produk penghimpunan dana salah satu produknya ialah Tabungan Haji. Dengan menggunakan Tabungan Haji masyarakat bisa menabung uang sedikit demi sedikit untuk mendaftar haji. Mengingat masih banyak masyarakat di Indonesia merasa keberatan jika langsung membayar pendaftaran Haji. Setiap umat Islam pasti menginginkan tercapainya kesempurnaan ibadah salah satunya dengan bisa naik haji.³

Strategi yang diberikan oleh Bank Muamalat KCU Kediri dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya adalah dengan metode strategi jemput bola. Metode jemput bola adalah layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat yang menjual produk dengan cara menghubungi atau mengunjungi langsung anggota dan pelamar untuk mencapai tujuan yang telah disepakati.

Layanan jemput bola merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh Bank Muamalat untuk membantu nasabah menyimpan uang sehari-hari. Layanan jemput bola merupakan salah satu layanan langsung yang diberikan oleh Bank Muamalat KCU Kediri dalam hal simpanan dan pembiayaan. Strategi ini dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri Bank Muamalat menerapkan strategi seleksi yaitu. Mengunjungi calon nasabah yang diminta untuk bergabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri. Calon nasabah ini dihubungi secara persuasif dan hubungan

³ IBid, 155.

dengan nasabah selalu baik sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri. Bank Muamalat selalu mengusahakan segala kemampuan dan strateginya hingga akhirnya calon nasabah siap menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri. Namun Bank Muamalat harus menjaga hubungan ini untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dan meningkatkan kepercayaan mereka kepada Bank Muamalat. Ketika kepercayaan masyarakat sudah terjalin dengan baik, maka akan lebih mudah bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri untuk memasarkan produknya kepada masyarakat. Dengan adanya strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan jumlah anggota simpanan umum pada Bank Muamalat KCU Kediri, dikarenakan dengan layanan ini anggota dapat menyimpan dana sehari-harinya tanpa batasan nominal.⁴

Tabel 1.1
Daftar Bank Syariah di Indonesia yang Memiliki Prooduk Tabungan Haji

No	Bank	Program
1	Bank BSI	Tabungan haji BSI
2	Bank BRI	Tabungan haji BRI
3	Bank BCA Syariah	Tabungan haji BCA Syariah
4	Bank Muamalat	Tabungan haji Muamalat
5	Bank Mandiri Syariah	Tabungan haji Mandiri
6	Bank CIMB Niaga Syariah	Tabungan haji CIMB Niaga

Sumber: <https://www.idntimes.com> diakses pada tanggal 5 Juni 2022

⁴ Nia Anggraini, dan R. Rudi Alhemp, Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1, No. 9, Februari 2021. Diakses di : <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/367/312/>. Diakses pada 27 Juli, 2022. Pukul 09.08 WIB.

Berdasarkan tabel diatas di Kediri terdapat 6 Bank yang menyelenggarakan program Tabungan Haji terbaik. Tabungan Tabungan Haji dapat digunakan untuk orang tua dan bisa digunakan untuk anak-anak yang berumur diBawah 17 tahun dengan tabungan pertama sebanyak Rp. 50.000. Dan Bank Muamalat berkolaborasi dengan Bank Al-Rajhi sehingga muncul berbagai bahasa di mesin ATM seperti bahasa Indonesia, bahasa Inggris, bahasa arab dan bahasa lainnya. Bank Muammalat dalam mengatur keuangan dan menabung untuk naik haji para nasabahnya sudah dipercaya sejak tahun 1999.

Karena persaingan semakin ketat dan perusahaan harus memiliki cara sendiri untuk menghadapi persaingan tersebut. Sebagai model bank syariah murni pertama, Bank Muamalat Indonesia menghadapi persaingan yang ketat dari bank tradisional dan bank syariah lainnya. Tentunya untuk dapat bertahan, berkembang dan unggul dalam persaingan, Bank Muarat Indonesia harus menempuh strategi yang berbeda. Strategi ini bertindak sebagai aliran informasi tentang produk yang ditawarkan kepada pelanggan, menciptakan minat pada produk yang mereka tawarkan dan menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Tabel 1.2

**Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji Dengan Jemput Bola Pada
Bank Muamalat KCU Kediri Pada Tahun 2019-2021**

No	Nama	Jumlah Nasabah				
		2018	2019	2020	2021	2022

1	Bank Muamalat	542	552	248	221	636
2	Bank CIMB Niaga Syariah	463	179	97	154	390
3	Bank BSI	501	190	100	95	240

Sumber: *Jumlah nasabah dari masing-masing Bank*

Pada tabel 1.2 menjelaskan tentang peningkatan jumlah nasabah dengan adanya pelayanan jemput bola. Dapat di ketahui bahwa masing-masing bank memiliki jumlah nasabah yang berbeda-beda, pada tahun 2018-2022 dari ketiga bank tersebut jumlah nasabah mengalami naik turun terutama pada jumlah nasabah Bank Muamalat yang sempat mengalami penurunan di tahun 2020-2021 akibat adanya *Covid-19*. Akan tetapi Bank Muamalat mengalami kenaikan lagi di tahun 2022 dengan jumlah nasabah 636.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa Bank Muamalat KCU Kediri lebih unggul dalam jumlah banyaknya nasabah. Jumlah nasabah ini dapat bertambah secara signifikan dan hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah dengan adanya pelayanan yang lebih baik. Seperti pelayanan jemput bola yang diberikan oleh Bank Muamalat. Pelayanan tersebut banyak diminati oleh nasabah, dikarenakan pelayanannya yang dilakukan secara langsung atau mendatangi satu persatu nasabah atau calon nasabah dan memudahkan nasabah dalam melakukan simpanan dan juga pembiayaan.

Dengan pelayanan ini didapatkan bahwa jumlah nasabah semakin naik dalam hal simpanan dan pembiayaan di Bank Muamalat, berbeda

dengan pelayanan jemput bola yang diberikan oleh Bank CIMB Niaga Syariah dan Bank BSI yang memberikan pelayanan jemput bola seminggu sekali atau dilakukan secara tidak teratur karena pelayanan jemput bola melakukan ada yang dua kali seminggu ada juga yang lebih bahkan ada juga dua minggu sekali.

Tabel 1.3
Jumlah Nasabah Tabungan tabungan Haji Bank Muamalat Indonesia
Kantor Cabang Utama Kediri Tahun 2018-2022

No	Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan tabungan Haji
1.	2018	542
2.	2019	552
3.	2020	248
4.	2021	221
5.	2022	636

Sumber: *Data sekunder dari kantor Bank Muamalat Kediri 2022*

Pada tabel 1.3 dapat di simpulkan bahwa Bank Muamalat KCU Kediri mengalami peningkatan di setiap tahunnya terutama pada tahun 2020-2021 sedikit mengalami penurunan di karenakan adanya *Covid-19* akan tetapi pada tahun berikutnya yaitu tahun 2022 Bank Muamalat memiliki nasabah yang cukup tinggi di bandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Melihat dari tabel di atas, jumlah nasabah meningkat secara signifikan setiap tahun. Peningkatan ini di karenakan strategi yang di gunakan oleh Bank Muamalat KCU Kediri yaitu metode jemput bola. Layanan jemput bola ini membuat anggota tetap bertahan melakukan transaksi, dikarenakan anggota di datangi secara langsung oleh pihak Bank Muamalat KCU Kediri.

Terdapat juga bagian Kelompok khusus bertanggung jawab untuk pengambilan keputusan, yaitu hubungan bisnis, yang ingin dikunjungi sendiri oleh Bank Muamalat setelah pertemuan yang telah diatur sebelumnya. Juga di bidang relasi bisnis, mereka mengambil bola dengan mengunjungi komunitas haji, datang ke pesantren dan menawarkannya kepada keluarga atau kerabat nasabah yang belum bergabung dengan Tabungan Haji Bank Muamalat KCU Kediri. Dengan metode seperti ini membuat anggota tetap bertahan untuk menabung di Bank Muamalat KCU Kediri.

Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang strategi jemput bola pada Bank Muamalat KCU Kediri dengan mengangkat judul **“Strategi Jemput Bola Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Pada Bank Muamalat KCU Kediri”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang di jelaskan, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi jemput bola pada tabungan haji Bank Muamalat KCU Kediri?
2. Bagaimana strategi jemput bola dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji Bank Muamalat KCU Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisa strategi jemput bola pada tabungan haji Bank Muamalat KCU Kediri
2. Untuk menganalisa strategi jemput bola dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji Bank Muamalat KCU Kediri

D. Manfaat Penelitian

Dari permasalahan diatas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan bisa memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang perbankan syariah yang mendeskripsikan tentang strategi jemput bola dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji pada Bank Muamalat KCU Kediri.

2. Kegunaan Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengalaman penulis pada tahap pengembangan diri sebagai calon pendidik dan memberikan keterampilan dan kompetensi menulis akademik.

- b. Bagi IAIN Kediri

Menjadi bahan rujukan bagi para pembaca, menambah pengetahuan dan informasi terutama bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

- c. Bagi Bank Muamalat KCU Kediri

Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan jumlah anggota dengan pelayanan jemput bola.

E. Telaah Pustaka

Berikut telaah pustaka yang di gunakan oleh penulis:

1. *Analisis Pelayanan Jemput Bola Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah Wakilah Banda Aceh*, Hafnizar (2019), Mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Penelitian ini berfokus pada sistem layanan jemput bola yang diterapkan oleh PT.BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dalam meningkatkan jumlah nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode wawancara terstruktur. Hasil dari penelitian ini adalah layanan jemput bola dengan mengunjungi rumah atau toko pelanggan yang berlangsung setiap hari selama jam kerja. Dalam menarik pelanggan dapat dikenali dari lima indikator (hambatan, daya tanggap, keamanan, perhatian, dan kemampuan fisik), dan hasilnya menunjukkan bahwa layanan atraksi pelanggan efektif dalam menarik pelanggan.⁵

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ulfatul Hidayati adalah sama-sama membahas tentang penerapan sistem jemput bola. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian Ulfatul Hidayati berfokus pada semua jenis produk sedangkan penelitian ini berfokus pada simpanan Jumlah nasabah Tabung Haji Pada Bank Muamalat KCU Kediri.

⁵ Hafnizar, *Analisis Pelayanan Jemput Bola Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah Wakilah Banda Aceh* (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2019).

2. *Efektivitas Sistem Jemput Bola (Personal Selling) Pada BPRS Mitro Agro Usaha Bandar Lampung*, Mia Sulistiowati (2020), Mahasiswa IAIN Metro.

Penelitian ini berfokus pada efektivitas sistem jemput bola (personal selling) pada BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung. Penelitian ini memakai metode wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut yaitu sistem jemput bola pada BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung dikatakan sudah efektif. Hal ini tercermin dari kriteria ukuran efektivitas yang dapat mempengaruhi tercapainya sebuah efektivitas. Berdasarkan ukuran efektivitas ini, bank atau pemasaran telah menerapkan sistem penagihan yang diatur dengan menjangkau nasabah secara langsung dan rajin menghimpun dana sesuai dengan pendapatannya sehari-hari.⁶

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Mia Sulistiowati yakni keduanya membahas sistem jemput bola. Sedangkan perbedaannya penelitian Mia Sulistiowati berfokus pada sistem jemput bola pada BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung, sedangkan penelitian ini berfokus pada Menganalisa strategi pelayanan jemput bola dalam meningkatkan jumlah nasabah tabung haji bank Muamalat KCU Kediri.

⁶ Mia Sulistiowati, “Efektivitas Sistem Jemput Bola (Personal Selling) Pada BPRS Mitro Agro Usaha Bandar Lampung” (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro, 2020).

3. *Pengaruh Promosi Dengan Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Pembiayaan Murabahah di Baitul Maal Wa Tamwil Daarussalaam Kuala Pembuang*, Desy Amalia (2020), Mahasiswa IAIN Palangka Raya.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh promosi dengan layanan jemput bola terhadap minat nasabah bertransaksi pembiayaan murabahah di BMT Daarussalaam Kuala Pembuang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Hasil dari penelitian ini adalah hubungan periklanan dengan layanan jemput bola terhadap minat nasabah transaksi pembiayaan murabahah di BMT Daarussalaam sebesar 0,676. Berdasarkan koefisien korelasi untuk r sebesar 0,676 termasuk tingkat korelasi “kuat”. Selain itu, signifikansi variabel tindakan (X) dengan layanan jemput bola dan variabel minat nasabah (Y) dalam transaksi pembiayaan murabahah adalah 0,000. Berdasarkan aturan hipotesis diperoleh nilai t hitung sebesar $7,891 > 1,993$ dan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan nilai tersebut, H_1 ditolak dan H_0 diterima. Artinya, signifikan. Pengaruh iklan jemput bola terhadap minat nasabah dalam transaksi pembiayaan murabahah sebesar 45,7%, selebihnya 54,3% dipengaruhi oleh faktor yang lain.⁷

⁷ Desy Amalia, *Pengaruh Promosi Dengan Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Pembiayaan Murabahah di Baitul Maal Wa Tamwil Daarussalaam Kuala Pembuang* (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya, 2020).

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian Desy Amalia adalah membahas layanan jemput bola. Sedangkan perbedaannya penelitian Desy Amalia berfokus pada pengaruh promosi dengan layanan jemput bola, sedangkan penelitian ini berfokus pada menganalisis strategi pelayanan jemput bola.

4. *Strategi Pick Up Service Dalam Meningkatkan Minat Menabung Anggota di KSSU Harum Dhaha Kediri di Tinjau Dari Marketing Syariah*, Isneyni Rabi'ul Laila (2022), Mahasiswa IAIN Kediri.

Penelitian ini berfokus pada strategi Pick Up Service dalam meningkatkan minat menabung anggota di KSSU Harum Dhaha Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian yaitu dalam meningkatkan minat menabung anggota di KSSU Harum Dhaha Kediri menggunakan strategi Pick Up Service, strategi ini menawarkan kemudahan transaksi tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Lembaga menerapkan bauran pemasaran yakni 7P (7P Marketing Mix) yaitu product, price, promotion, place, people, process, dan physical evidence.

Persamaan penelitian ini dengan Isneyni Rabi'ul Laila adalah membahas strategi layanan jemput bola (pick up service). Sedangkan, perbedaannya adalah penelitian Isneyni Rabi'ul Laila berfokus pada meningkatkan minat menabung, sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi jemput bola dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji Bank Muamalat KCU Kediri.

5. Strategi Layanan Sistem Jemput Bola Dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota Pada KSU BMT Dana Mentari Muhammadiyah KC Karanglewas Purwokerto, Nurul Azizah (2019), Mahasiswa IAIN Purwokerto.

Penelitian ini berfokus pada strategi layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung anggota. Metode penelitian menggunakan penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif menggunakan data primer dan skunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian strategi layanan sistem jemput bola yang dilakukan oleh BMT Dana Mentari Muhammadiyah KC Karanglewas Purwokerto mampu mengidentifikasi komponen bauran pemasaran 7P (7P Marketing Mix) yaitu product, price, promotion, place, people, process, dan physical evidence.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian Nurul Azizah adalah keduanya membahas tentang pelayanan sistem jemput bola. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian Nurul Azizah berfokus pada meningkatkan motivasi menabung anggota, sedangkan penelitian ini berfokus dalam meningkatkan jumlah anggota jemput bola dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji Bank Muamalat KCU Kediri.