

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim pasti mempunyai keinginan untuk pergi ke tanah suci. Tidak heran jika banyak sekali umat muslim yang rela mengeluarkan uang dengan jumlah yang besar demi bisa menjalankan ibadah haji. Biaya yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah haji memang tidak sedikit, oleh sebab itu tidak semua umat muslim dapat pergi ke tanah suci. Dengan banyaknya jumlah umat muslim yang ingin melaksanakan ibadah haji yang merupakan bagian dari rukun islam yang kelima, banyak jamaah haji yang dapat menunaikan ibadah haji melalui cara menabung selama bertahun-tahun.¹ Pada tahun 2020-2021 negara indonesia tidak mendapatkan kuota haji dikarenakan Covid-19, kemudian pada tahun 2022 negara indonesia mendapatkan kuota haji sebanyak 100.051, dan itu dibatasi hanya untuk usia di bawah 60 tahun. Untuk masa tunggu haji setiap daerah berbeda-beda, untuk masa tunggu haji daerah Jawa Timur selama 35 tahun. Kemudian untuk biaya pelunasan haji setiap tahunnya harus menunggu keputusan dari kemenag, hasil rapat yang dilakukan oleh DPR dan kemenag untuk pelunasan haji pada Tahun 2024 sebesar 56 juta.

Tabungan haji sebenarnya tidak jauh beda dengan tabungan rencana lainnya. Tabungan haji merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan bagi umat muslim yang mempersiapkan dana untuk menjalankan ibadah haji ke

¹ Achmad Subianto, *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia*, Jakarta: YAKAMUS dan Gibon Books, 2016, 34.

tanah suci. Sebagian besar umat muslim memutuskan untuk membuka tabungan haji karena dengan hal tersebut mereka dapat melakukan ONH yang besar dengan menyisihkan sebagian hartanya untuk menjalani rukun islam yang kelima. Dengan adanya tabungan haji umat muslim dapat menabung sesuai kemampuan dan terasa lebih ringan apabila dibandingkan jika harus membayar secara tunai yang nominalnya mencapai puluhan juta.

Untuk membantu masyarakat yang mempunyai keinginan untuk menunaikan ibadah haji lembaga perbankan syariah terus berinovasi dalam menyediakan produk-produk keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, salah satunya adalah produk tabungan haji

Tabungan haji merupakan salah satu bentuk simpanan yang dirancang khusus untuk memfasilitasi calon jama'ah dalam merencanakan keberangkatan haji secara keuangan. Produk ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyisihkan dana secara rutin hingga mencapai jumlah yang dibutuhkan untuk pendaftaran haji

Dalam praktiknya, tabungan haji menggunakan akad mudharabah, yaitu kerja sama antara nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola. Penarikan dana dari tabungan ini hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu yang telah disepakati antara kedua belah pihak.²

Dengan adanya tabungan haji nasabah dapat menabung di bank syariah yang bekerjasama dengan kemenag sebagai penerima setoran haji.

² https://www.cermati.com/artikel/tabungan-haji-apa-saja-yang-perlu-diperhatikan_, diakses Kamis, 23 November, 09.25

Jika dana nasabah sudah terkumpul sebesar 25 juta, pihak bank akan melakukan proses pendaftaran dan juga pemorsian haji di kemenag. Adapun beberapa bank syariah yang bekerja sama dengan kemenag sebagai penerima setoran haji diantaranya yaitu Bank Muamalat, Bank Mega Syariah, Bank Jatim Syariah.

Tabungan haji merupakan produk perbankan yang ditujukan untuk memfasilitasi masyarakat dalam merencanakan tabungan untuk berangkat haji. Di Mojokerto ada beberapa Bank Syariah yang memiliki produk tabungan haji, diantaranya yaitu Bank Muamalat, Bank Mega Syariah, Bank Jatim Syariah. Banyak masyarakat dari berbagai kalangan yang mempunyai keinginan untuk mendaftarkan diri sebagai calon jama'ah haji dengan cara menabung tabungan haji, mereka yang menabung di tabungan haji dari berbagai kalangan, baik kalangan muda maupun kalangan tua, baik dari masyarakat menengah kebawah dan masyarakat menengah keatas.

Tabel 1. 1 Perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Antar Bank Syariah di Mojokerto³

No	Tahun	Bank Muamalat	Bank Mega Syariah	Bank Jatim Syariah
1	2020	170 Nasabah	35 Nasabah	13 Nasabah
2	2021	228 Nasabah	79 Nasabah	16 Nasabah
3	2022	280 Nasabah	176 Nasabah	25 Nasabah
4	2023	352 Nasabah	197 Nasabah	37 Nasabah

³ Doni Irawan, *Sub Branch Manajer Bank Muamalat KCP Mojokerto*, 21 November 2023

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa nasabah tabungan haji Bank Muamalat lebih unggul dari Bank Mega Syariah dan Bank Jatim Syariah. Maka dari data tersebut peneliti memilih Bank Muamalat sebagai objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Bank Muamalat merupakan pelopor berdirinya bank syariah di indonesia, produk tabungannya ada yang menggunakan akad *wadi'ah* dan akad *mudharabah*. Seperti yang sudah dijelaskan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No.02/DSN-MUI/IV/2000 mengenai tabungan.

Didalam fatwa tersebut tabungan dibagi menjadi dua yaitu tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga, dan tabungan yang dibenarkan secara syariah yaitu tabungan yang berprinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*⁴

Di Bank Muamalat Indonesia ada produk tabungan yang menggunakan akad *wadi'ah* yaitu tabungan iB Hijrah Haji, dengan adanya produk tabungan tersebut diharapkan dapat mempermudah umat muslim untuk melaksanakan ibadah haji. Nasabah dapat mengajukan pendaftaran haji pada Bank Muamalat melalui pembukaan rekening. Untuk melakukan pembukaan rekening tabungan haji harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan, yaitu memberikan kartu identitas nasabah yang akan mendaftar serta ada batasan minimal jumlah dana yang harus dipenuhi

⁴ Eka Nur Fransiska Putri, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Pada Tabungan IB Hijrah Haji Pada Bank Muamalat Indonesia (KCP Madiun)*, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, 2023).

nasabah agar nasabah tersebut dapat dipastikan mendapat kursi untuk menunaikan ibadah haji.

Produk Tabungan iB Hijrah Haji berupa rekening perorangan dan dapat diperuntukkan untuk anak yang usia nya dibawah 17 tahun dan dana tersedia dalam pilihan mata uang rupiah. Akad yang digunakan yaitu akad *wadi'ah* yang merupakan akad titipan dimana bank tidak boleh memanfaatkan dana yang telah dititipkan oleh nasabah kepada bank karena sifatnya yang murni.

Kementerian Agama telah menetapkan bahwa Badan Penerima Setoran BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji) adalah perbankan syariah yang sudah tertera dalam UU No. 31 tahun 2014 tentang pengelolaan keuangan haji.

Pada saat ini daftar tunggu haji mencapai puluhan tahun lamanya, hal tersebut membuat para calon jama'ah haji mempersiapkan ibadah haji dengan cara membuka rekening tabungan haji. Akad yang digunakan pada tabungan iB haji merupakan akad *wadi'ah* atau simpanan yang dimana akad tersebut menguntungkan nasabah karena tidak ada pengurangan biaya dari dana yang telah disetorkan.

Bank Muamalat juga memberikan kemudahan bagi nasabah yang akan membuka rekening tabungan haji, salah satunya yaitu memberikan pilihan kepada nasabah calon jamaah haji terlebih dahulu ingin menabung terlebih dahulu atau langsung mendapatkan porsi, apabila nasabah tersebut ingin menabung terlebih dahulu dari pihak bank akan mengarahkan untuk

membuka rekening tabungan hijrah haji, dan untuk membuka rekening sangat mudah, cukup melalui aplikasi Mobile Banking M-DIN dan itu bisa dilakukan dari rumah, tidak perlu datang ke kantor, aplikasi tersebut juga bisa dilakukan untuk mengecek jumlah tabungan haji, dan juga bisa dilakukan untuk pelunasan haji. Namun jika nasabah tersebut ingin langsung mendapatkan porsi maka nasabah tersebut harus melakukan setoran awal dengan nominal sebesar Rp. 25.000.000.00, setelah melakukan setoran awal dengan nominal yang sudah ditentukan maka nasabah tersebut akan langsung mendaftar dan mendapatkan porsi keberangkatan (RTJH langsung ke pemerintah).⁵

Adapun faktor lain yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung adalah kualitas pelayanan. Menurut Gronroos pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan yang disediakan oleh pemberi layanan untuk memecahkan suatu permasalahan konsumen.⁶

Baik buruknya suatu kualitas pelayanan juga memberikan dampak bagi perusahaan. Karena dalam berbisnis tidak hanya mementingkan keuntungan semata tetapi harus bisa memberikan pelayanan yang baik dan juga memberikan rasa puas kepada konsumen.⁷

⁵ Doni Irawan, *Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Mojokerto*, 21 November 2023.

⁶ Lailatul Ilmi, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020), 17.

⁷ Rozi Andrini, *Pelayanan Bank Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Minat Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau, Jurnal Tabrru': Islamic Banking and Finance, Vol.3, No.1, 2020.*

Kualitas pelayanan dan keputusan nasabah menabung memiliki hubungan yang erat karena usaha yang dilakukan oleh pihak bank dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya sehingga nasabah tersebut merasa nyaman dan aman menyimpan dananya di bank. Pelayanan yang baik akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun bank-bank yang lain. Jika masyarakat simpati maka akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk dan jasa bank tersebut menjadi lebih lancar.⁸

Dalam hal ini, kualitas pelayanan mendapatkan peran, dimana kualitas pelayanan yang diterima konsumen menjadi penilaian atas pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas layanan merupakan suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kinerja pelayanan. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap konsumen maupun calon konsumen sehingga dapat menarik minat konsumen untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan.⁹

Sejak awal berdirinya Bank Muamalat Indonesia sampai sekarang telah mengalami banyak perkembangan salah satunya yaitu produk

⁸ Berliana, Melkyory, Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Sumut, *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*, Vol. 3, No. 1, 2021.

⁹ Anwar Maarif Fatah, Sunaryo, *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri (BSM) PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Soekarno Hatta Malang*, (Skripsi: Universitas Brawijaya Malang.

tabungan haji yang pada saat ini kebanyakan umat muslim memilih Bank Muamalat untuk pendaftaran haji.

Tabel 1.2

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah
Menabung Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP
Mojokerto¹⁰**

No	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Haji di Bank Muamalat KCP Mojokerto	Jumlah
1.	Kualitas Pelayanan	34 Nasabah
2.	Kepuasan Nasabah	6 Nasabah
3.	Kualitas Produk	1 Nasabah

Tabel 1.2 menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung tabungan haji di Bank Muamalat KCP Mojokerto. Data tersebut didapatkan dari hasil sebar kuesioner kepada nasabah tabungan haji. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang mempengaruhi minat nasabah untuk menabung tabungan haji di Bank Muamalat KCP Mojokerto.

Selain itu peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian di bank muamalat karena bank muamalat merupakan bank pertama murni syariah di

¹⁰ Putri L.H, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen, *Jurnal Performa*.

Indonesia yang pada saat ini dimiliki Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Dalam mendukung ekosistem haji dan umroh, bank muamalat melakukan sejumlah inisiatif. Salah satunya dengan melakukan transformasi digital, yang di mana pendaftaran porsi haji bisa dilakukan secara online melalui *mobile banking* M-DIN tanpa harus datang ke kantor.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap keputusan nasabah dalam menabung tabungan haji di Bank Muamalat yang akan disusun dalam skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TABUNGAN HAJI TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP MOJOKERTO.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti menyertakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan tabungan haji di Bank Muamalat KCP Mojokerto?
2. Bagaimana keputusan menabung nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan tabungan haji terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Muamalat KCP Mojokerto?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan tabungan haji di Bank Muamalat KCP Mojokerto
2. Untuk mengetahui keputusan menabung nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tabungan haji terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Muamalat KCP Mojokerto

D. Kegunaan penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai keputusan nasabah dalam menabung Tabungan Haji.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi Lembaga
 Penelitian ini diharapkan dapat mengedukasi tentang keputusan nasabah dalam menabung Tabungan Haji.
 - b. Bagi Fakultas
 Penelitian ini diharapkan dapat menjalin kerja sama yang baik antara Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri dengan Bank Muamalat KCP Mojokerto.
 - c. Bagi Penulis
 Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan juga pengetahuan bagi penulis tentang keputusan nasabah dalam menabung Tabungan Haji.

E. Telaah Pustaka

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan kajian pustaka dari penelitian terdahulu yang dapat dijadikan rujukan bagi penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Penelitian pertama, yang dilakukan oleh Atdina Aufa (2021) mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri dengan judul (“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah”). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap loyalitas nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.¹¹ Adapun persamaan peneliti sebelumnya dengan penulis yaitu terletak pada metode penelitian. Perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu loyalitas nasabah, sedangkan penelitian penulis fokus pada keputusan nasabah.
2. Penelitian kedua, yang dilakukan oleh Mir Atul Windu Asih (2023) mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Tadhabur* Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.¹² Adapun persamaan peneliti sebelumnya dengan

¹¹ Atdina Aufa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)*, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2021).

¹² Mir Atul Windu Asih, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Tadhabur Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang*, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2023).

penulis yaitu terletak pada metode penelitian. Perbedaanya terletak pada objek penelitian, peneliti sebelumnya fokus pada kepuasan nasabah, sedangkan penulis fokus pada keputusan nasabah.

3. Penelitian ketiga, yang dilakukan oleh Muhamad Aris Mariyono (2020) mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Munfiq (Studi Kasus Di Upzis Desa Pacarpeluk Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang)”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan kualitas pelayanan dengan kepuasan munfiq menunjukkan angka sebesar 0,707 angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan munfiq.¹³ Adapun persamaan antara peneliti sebelumnya dengan penulis yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dan fokus penelitian. Perbedaanya terletak pada objek penelitian yaitu kepuasan munfiq, sedangkan penelitian penulis fokus pada minat nasabah.
4. Penelitian keempat, yang dilakukan oleh Rahmat Hidayat (2020) mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Pada PT. BNI Syariah KCP Banda Aceh”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam dunia perbankan, kualitas pelayanan juga sangat mempengaruhi nasabah untuk menabung di

¹³ Muhamad Aris mariyono, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Munfiq (Studi Kasus Di Upzis Desa Pacarpeluk Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang)*, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2020).

tabungan (mabrur). Oleh karena itu kualitas pelayanan sangat penting dilakukan oleh suatu bank dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.¹⁴ Adapun persamaan antara peneliti sebelumnya dengan penulis yaitu pada objek penelitian yang fokus pada menggunakan metode penelitian kuantitatif dan fokus penelitian. Perbedaanya terletak pada objek penelitian yaitu keputusan nasabah, sedangkan penelitian penulis fokus pada minat nasabah.

5. Penelitian kelima, yang dilakukan oleh Dwi Inggit Andasari (2018) mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Tabungan Haji Dan Umroh Pada PT. Bank Muamalat Tbk KCP Stabat”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Bank Muamalat membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang memberikan kenyamanan, kemudahan dan juga keamanan bagi nasabah, pelayanan tersebut juga mempengaruhi minat nasabah untuk menabung.¹⁵ Adapun persamaan peneliti sebelumnya dengan penulis yaitu terletak pada variabel utama yang fokus pada kualitas penelitian. Perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu keputusan nasabah, sedangkan penelitian penulis fokus pada minat nasabah.

¹⁴ Rahmat Hidayat, *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Pada PT. BNI Syariah KCP Banda Aceh*, (Skripsi: Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, 2020)

¹⁵ Dwi Anggit Andasari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Tabungan Haji Dan Umroh Pada PT. Bank Muamalat Tbk KCPStabat*, (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara, 2018).