

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi yang tinggi dan prosesnya yang berkelanjutan merupakan kondisi utama bagi kelangsungan pembangunan ekonomi yang sendirinya membawa suatu perubahan mendasar dalam struktur ekonomi. Perkembangan ekonomi islam di Indonesia ditandai dengan perkembangan bank dan lembaga keuangan syariah. Di dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN), di nyatakan bahwa pembangunan ekonomi merupakan salah satu bagian penting daripada pembangunan nasional secara keseluruhan dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Suwiknyo, 2010).

Lembaga keuangan khususnya lembaga perbankan yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menggerakkan pola perekonomian suatu Negara. Lembaga perbankan di Indonesia terbagi menjadi dua jenis yaitu yang lembaga keuangan non Islam (bersifat konvensional) dan lembaga keuangan Islam (bersifat syariah). Hal mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan maupun yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah. Sehingga terdapat istilah bunga dan bagi hasil (Antonio, 2002). Jika dalam perbankan syariah berdasarkan

nisbah yang telah disepakati pada awal perjanjian, sedangkan pada lembaga perbankan konvensional pembagian keuntungan berdasarkan sistem bunga. Secara sederhana perbankan syariah yaitu bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Perbankan syariah merupakan lembaga investasi dan jasa perbankan yang mana sumber dana dan sistem operasionalnya berdasarkan dengan nilai-nilai Islam, sehingga tujuannya tidak semata-mata mencari keuntungan materi saja, tetapi juga mendapat ridho Allah SWT dengan cara mengikuti syariat ajaran Islam. Prinsip operasional bank syariah sebagai lembaga keuangan adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana ke masyarakat. Dalam melakukan penghimpunan dana dari masyarakat, salah satu produk bank syariah adalah tabungan haji.

Ibadah haji dari sisi ekonomi berkaitan dengan kemampuan keuangan masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji. Biaya ibadah haji yang tidak murah bagi kebanyakan masyarakat yang ingin menunaikan kewajibannya, mereka perlu banyak pertimbangan untuk bisa melaksanakan ibadah haji. Salah satu cara yang bisa mereka gunakan adalah dengan menabung sedikit demi sedikit dalam tempo waktu yang cukup lama untuk bisa mendaftar menjadi calon jama'ah haji. Sebagaimana rukun Islam yang kelima yaitu kewajiban untuk menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Mampu disini bisa diartikan tidak hanya mampu secara fisik, tetapi mampu juga secara finansial.

Ibadah haji adalah suatu ibadah yang termasuk dalam rukun Islam yang wajib dilaksanakan bagi umat Islam yang mampu, baik secara materi maupun fisik dalam rangka mengunjungi rumah Allah. Kedua hal itu (fisik dan materi) menjadi penting karena dalam melaksanakan ibadah haji diperlukan fisik yang sehat, hal ini berkenaan dengan banyaknya rukun ibadah haji yang harus dilaksanakan, seperti; Niat ihram untuk mengerjakan, wukuf di padang arafah, tawaf di ka'bah, sa'i dari bukit safa ke marwah, tahallul (bercukur rambut), tertib (Gayo, 2003). Yang hampir semuanya itu membutuhkan fisik yang sehat dan kuat. Selain dari kemampuan fisik, akan tetapi ibadah haji juga membutuhkan biaya untuk keperluan selama melaksanakan ibadah haji di tanah suci Makkah, baik itu untuk ongkos keberangkatan maupun biaya-biaya lainnya. Adapun landasan hukum yang mengenai haji yaitu Firman Allah QS. Al-Imran: 97

Artinya:

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

Setiap tahun ada berjuta-juta umat Islam dari penjuru dunia yang melaksanakan haji, bahkan setiap tahunnya semakin bertambah dan

semakin bertambah umat Islam yang ingin berangkat haji termasuk umat Islam di Indonesia dan khususnya di wilayah Kalimantan Selatan. Oleh sebab itu pemerintah Arab Saudi menetapkan aturan kuota haji bagi setiap negara jamaah haji, termasuk Indonesia, untuk membatasi membludaknya jamaah haji yang berangkat, sehingga dapat melaksanakan haji dengan nyaman dan aman.

Dengan adanya antusias yang begitu besar dari masyarakat Islam di Indonesia yang mau berangkat haji, menjadi suatu lahan yang menguntungkan bagi lembaga keuangan, khususnya perbankan syariah untuk membuat produk tabungan haji yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengumpulkan biaya haji dan pendaftarannya. Namun sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 15 Peraturan Menteri Agama No 20/2016, maka tidak semua orang bisa langsung berangkat naik haji pada tahun berjalan. Ada yang dinamakan “daftar tunggu (waiting list)”. Daftar tunggu (waiting list) adalah daftar Jemaah Haji yang telah mendaftar dan mendapatkan nomor porsi dan menunggu keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji (Daulay, 2017).

Saat ini bank syariah banyak memberikan pelayanan di bidang tabungan haji. Akan tetapi dalam penelitian ini akan menjelaskan mengenai pelayanan produk tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan, karena di daerah Hulu Sungai Selatan mengenai tabungan haji menurut peneliti banyak peminatnya untuk membuka tabungan haji tersebut. Banyaknya masyarakat yang berminat

untuk membuka tabungan haji iB Ar Rahman dikarenakan syarat untuk membuka tabungan tersebut tidak sulit, cukup dengan mengumpulkan fotocopy KTP, Kartu Keluarga, dan NPWP. Kemudian untuk membuka tabungan haji iB Ar Rahman tidak berbatas usia, baik itu bayi, anak-anak, dewasa dan orang tua. Selain itu setoran awal yang sangat ringan Rp 100.000,00,- dan terdaftar langsung pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Menurut peneliti ada beberapa hal yang mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan untuk membuka tabungan haji iB Ar Rahman tersebut, yaitu:

Pertama, pengaruh pelayanan prima merupakan suatu penilaian konsumen terhadap pelayanan yang dijalankan oleh pihak bank dan yang kedua, pengaruh promosi yang mana promosi yang tepat dan terarah dalam mempromosikan produknya.

Melihat permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman apakah pelayanan prima dan promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Perilaku konsumen dalam pembelian suatu produk merupakan suatu hal yang menarik untuk diteliti. Memprediksi perilaku konsumen memang bukanlah perkara mudah, hal ini dikarenakan setiap orang memiliki faktor yang beraneka ragam dibalik keputusan mereka dalam memilih sebuah produk.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih mendalam lagi mengenai keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji tersebut dalam sebuah skripsi dengan judul **”Pengaruh Pelayanan Prima dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Membuka Tabungan Haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti penulis adalah:

1. Apakah pelayanan prima berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan?
3. Apakah pelayanan prima dan promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, secara umum penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan prima terhadap keputusan nasabah dalam memilih membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara promosi terhadap keputusan nasabah dalam memilih membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan prima dan promosi terhadap keputusan nasabah dalam memilih membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan.

D. Signifikasi Penelitian

Dengan adanya penelitian yang akan dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Sebagai bahan pertimbangan dalam penyempurnaan strategi pemasaran, baik dalam memperbaiki kekurangan yang ada maupun meningkatkan hal yang dianggap ideal yang sesuai dengan harapan nasabah yang berkaitan dengan produk, promosi, dan kualitas layanan.
2. Menjadi bahan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.
3. Sumbangan pemikiran dalam mengisi khazanah ilmu pengetahuan bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya dan perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari pada umumnya.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman di dalam judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian ini, maka perlu adanya batasan istilah agar lebih jelas terarahnya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

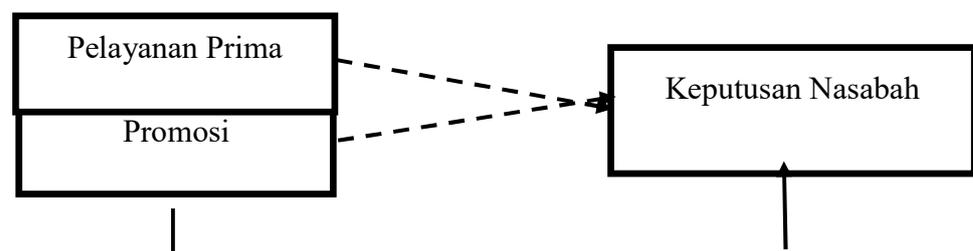
1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, dan perbuatan seseorang (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2016) . Pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh yang timbul bagi masyarakat untuk melakukan keputusan pembukaan Tabungan haji pada Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan khususnya.
2. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas (pengertian pelayanan prima, 2019). Pelayanan yang dimaksud disini adalah bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan.
3. Promosi adalah pengenalan (dalam rangka memajukan usaha, dagang, dan sebagainya) kegiatan komunikasi untuk meningkatkan volume penjualan dengan pameran, periklanan, demonstrasi, dan usaha lain yang bersifat persuasif (Qodratilah, 2011). Promosi yang dimaksud adalah bagaimana promosi yang dilakukan oleh Bank Kalsel Cabang

Syariah Kandangan untuk menarik nasabah memilih membuka tabungan haji iB Ar Rahman.

4. Tabungan haji merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan bagi orang-orang yang mempersiapkan dana agar mencukupi untuk membiayai perjalanannya ke Tanah Suci. Tabungan haji yang dimaksud disini adalah tabungan haji yang diperoleh oleh Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan.
5. Keputusan nasabah adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memenuhi pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Berarti keputusan adalah pilihan, yaitu pilihan dari dua atau lebih kemungkinan. Keputusan nasabah adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses. Keputusan juga dapat diartikan sebagai proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan. Yang dimaksud pada keputusan nasabah disini adalah keputusan nasabah atau masyarakat yang tertarik pada tabungan haji.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting. Dalam penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pikir yang dapat menjadi pedoman dalam penulisan yang pada akhirnya dapat diketahui variabel mana yang dominan membawa pengaruh pelayanan prima dan promosi terhadap keputusan nasabah untuk melakukan pembukaan tabungan haji pada Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan. Untuk menjelaskan jalan pemikiran ini, penulis telah menyusun kerangka pikiran berikut:



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

Keterangan

-----> : Secara Parsial

—————> : Secara Simultan

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan bersifat sementara yang kemungkinan benar atau salah. Hipotesis akan ditolak apabila hasilnya salah, dan akan

diterima apabila hasilnya benar bahwa adanya pelayanan prima dan promosi merupakan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih untuk membuka tabungan haji iB Ar Rahman.

H_a = artinya tidak terjadi pengaruh yang signifikan secara simultan antara pelayanan prima dan promosi terhadap keputusan nasabah yang ingin membuka tabungan haji iB Ar Rahman pada Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan.

H_o = Artinya dapat terjadi pengaruh yang signifikan secara simultan antara pelayanan prima dan promosi terhadap keputusan nasabah yang ingin membuka tabungan haji iB Ar Rahman pada Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan.

H. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesalahpahaman dan memperjelas permasalahan yang penulis angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada. Penelitian yang dimaksud yaitu:

1. Penelitian oleh Nurlaila Fitriani (1401160338) mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Minat Calon Jemaah Haji Kabupaten Banjar Terhadap Pengalokasian Biaya Setoran Awal Nomor Seat (Porsi) pada Bank Syariah”. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat calon Jemaah haji Kabupaten Banjar terhadap pengalokasian biaya setoran awal nomor seat (Porsi) pada Bank Syariah, perbedaan dengan yang peneliti lakukan adalah terletak pada tujuan penelitian, peneliti bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan promosi terhadap keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Syariah Kandungan.

2. Penelitian oleh Siratul Rahmi (1401160365) mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Strategi Pemasaran Syariah Produk Tabungan BNI iB Hasanah pada Bank Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana strategi pemasaran pada produk tabungan BNI iB Hasanah. Perbedaan yang peneliti lakukan terletak pada tujuan penelitian, peneliti bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan promosi terhadap keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Syariah Kandungan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Siratul Rahmi adalah tentang strategi pemasaran.
3. Penelitian oleh Ahmad, 2014 mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam jurusan Ekonomi Islam yang berjudul “Pengaruh Produk Dana Talangan Haji pada Bank Syariah terhadap Antrian Porsi Haji di Balangan”. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui bagaimana pengaruh produk dana talangan haji pada bank syariah terhadap antrian porsi khususnya di Kabupaten Balangan, dampak yang terjadi dan perspektif Islam terhadap produk dana talangan haji pada bank syariah. Perbedaan dengan yang peneliti lakukan adalah terletak pada segi produk yang akan diteliti, yang dilakukan penelitian oleh Ahmad adalah membahas tentang produk dana talangan haji sedangkan produk yang peneliti lakukan adalah tentang produk tabungan haji iB Ar Rahman.

4. Penelitian oleh Reza Mulyani, 2014 mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan syariah yang berjudul “Pengaruh Reputasi dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Membuka Tabungan Haji pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah reputasi dan promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk membuka tabungan haji Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh. Perbedaan dengan yang peneliti lakukan terletak pada variabel yang mempengaruhinya, pada penelitian ini untuk mengetahui variabel reputasi dan promosi apakah berpengaruh atau tidak, sedangkan variabel peneliti lakukan adalah pelayanan prima dan promosi. Perbedaan ini juga terletak di tempat penelitian.

I. Sistematika penulisan

Penyusunan skripsi yang dilakukan ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, yaitu berisi latar belakang masalah yang memaparkan tentang kerangka dasar pemikiran yang melatarbelakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dari latar belakang masalah akan diteliti dengan dirumuskannya dalam rumusan masalah. Setelah itu dari rumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Supaya tujuan penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membuat definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian ini. Untuk memudahkan dalam penulisan ini maka juga dibuat kajian pustaka, serta terdapat sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori yang menjadi acuan untuk menganalisis data angket yang diperoleh, berisikan teori tentang pelayanan prima, promosi, keputusan nasabah dan tabungan haji.

Bab III merupakan metode penelitian, yang berisi jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, desain penelitian yang memaparkan bagaimana proses penelitian ini dilaksanakan, objek dan subjek penelitian yang menjadi sumber informasi tentang data-data yang digali, setelah itu maka dibuatlah data dan sumber data yang berisikan data-data apa saja yang diperlukan dan siapa-siapa yang menjadi sumber

datanya, untuk proses bagaimana data itu dikumpulkan maka dituangkan dalam teknik pengumpulan dan pengolahan data, setelah data terkumpul kemudian data tersebut dianalisis yang proses analisisnya dituangkan dalam teknik analisis data.

Bab IV merupakan gambaran umum perusahaan, laporan hasil penelitian dan analisis data, dalam bab ini akan disajikan gambaran umum tentang Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan, metode-metode analisis yang dilakukan selama penelitian serta hasil dari penelitian-penelitian tersebut.

Bab V merupakan penutup, terdiri dari simpulan dan saran. Simpulan merupakan telaah ringkas terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulis dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.