

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah mulai menjadi pusat perhatian bagi masyarakat kalangan ekonomi syariah. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. adalah bank pertama syariah yang didirikan di Indonesia pada tahun 1992. Saat ini, Bank Muamalat Indonesia (BMI) mempunyai eksistensi tersendiri pada masyarakat, terutama pada salah satu produk tabungannya, yaitu tabungan iB hijrah haji.

Salah satu anggota BPKH Bidang Investasi dan Kerjasama Luar Negeri, Islamy mengatakan “*sejak didirikan, BMI sudah menerima kepercayaan masyarakat sebagai bank syariah, terutama calon jamaah haji Indonesia*” (Hurriyah El Islamy, 2022). Sebelumnya, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. pernah mengalami periode keterpurukan finansial pada tahun 2017. Hal demikian, membuat PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. mengalami kendala dalam perputaran dana investor yang ada pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Adanya sentimen negatif karena beberapa saham dipegang oleh investor asing membuat PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. menjadi kurang diminati oleh masyarakat kalangan ekonomi syariah. Hal tersebut menjadi pengaruh tersendiri untuk masyarakat membuka tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Indonesia. Akhirnya, Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) mengajukan permohonan akuisisi saham PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. ke Otoritas Jasa Keuangan

(OJK). Hal tersebut agar eksistensi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. kembali mencuat dan memberikan dampak positif bagi perekonomian syariah Indonesia.

Dirut bank Muamalat Achmad K. Permana mengatakan “*Sinergi antara bank Muamalat, BPKH, dan PT. PPA merupakan bagian dari penguatan struktur permodalan bank Muamalat. Insya Allah, kedepannya bank Muamalat dapat bertumbuh dengan lebih baik lagi dalam industri perbankan syariah dan memajukan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia.*” (Permana, 2021)

Anggota BPKH, Ahmad Iskandar Zulkarnaen juga mengatakan “BPKH mendukung bank Muamalat untuk mengoptimalkan pelayanan haji kepada masyarakat Indonesia.” (Zulkarnain, 2021)

Dalam hal pengelolaan dana tabungan haji, tentu masyarakat menginginkan jika bank syariah yang mengelola dana tabungan haji yang berlandaskan Al-Qur’an dan Hadist. Hal tersebut karena masyarakat menganggap bahwa dalam hal urusan ibadah haji tidak ingin adanya kata riba dalam pengelolaannya. Dengan demikian, situasi pelayanan yang diterapkan harus mempunyai kualitas yang baik. Allah Swt berfirman dalam surah At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya:

Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.”

Ketika menafsirkan ayat diatas, Hasbi Ash-Shiddieqy membagi tujuan bekerja (beramal) bagi seorang muslim menjadi empat yaitu tujuan dunia, akhirat, diri

sendiri dan umat. Setiap pekerjaan tersebut akan mendapatkan balasannya baik di dunia maupun di akhirat. Tujuan pelayanan yang paling mulia adalah ketika pelayanan tersebut berorientasi ukhrawi berbasiskan pemberdayaan umat. Selain itu, ayat di atas menunjukkan betapa besarnya pengawasan terhadap segala pekerjaan. Ketika menjalankan fungsi pelayanan, dia akan senantiasa diawasi oleh Allah Swt dan orang-orang mukmin disekitarnya. Sehingga pekerjaan tersebut akan dimintai pertanggung jawaban oleh Allah dan orang-orang mukmin sebagai konsekuensi pengawasan tadi.

Lebih jauh lagi, segala pekerjaan kita akan ditampilkan di hadapan Allah SWT, Rasulullah, dan orang-orang beriman. Pelayanan baik seharusnya diterapkan secara kontinyu. Pelayanan baik yang tidak ada keberlanjutannya, menggulirkan roda organisasi ke arah yang tidak sehat. Selain itu, ketergesaan tersebut meruntuhkan bangunan nama baik organisasi. Pengembangan nama baik organisasi menjadi salah satu fokus perhatian setiap organisasi sebagaimana dikatakan dalam Hadist nabi yang berbunyi:

“Bekerjalah semaksimal yang kamu bisa lakukan, karena sesungguhnya Allah tidak pernah bosan sampai kalian bosan sendiri. Hanya saja, amal perbuatan yang paling dicintai oleh Allah adalah sedikit namun kontinyu”. (HR. Abu Dawud dari Aisyah).

Nilai kontinuitas akan melahirkan citra organisasi yang baik. Apabila pelayanan baik dilakukan setiap waktu, maka citra organisasi tersebut sebagai pemberi pelayanan yang baik akan terbangun dengan semestinya. Pada akhirnya, stake holder akan merasa nyaman berinteraksi dengan sistem organisasi tersebut. Setelah

adanya akuisisi oleh BPKH, membuat PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. harus menunjukkan perubahan yang signifikan pada kualitas pelayanan ibadah haji di Indonesia. Hal tersebut berlaku untuk semua cabang bank Muamalat Indonesia, terutama bank Muamalat KC Banjarmasin. Seperti yang kita ketahui, bahwa masyarakat Kalimantan Selatan terutama daerah Banjarmasin adalah mayoritas muslim. Sehingga, bank Muamalat KC Banjarmasin mempunyai peluang yang sangat besar dalam mencari nasabah tabungan iB hijrah haji.

Saat ini, bank Muamalat KC Banjarmasin sudah mulai gencar kembali untuk mempromosikan produk tabungan iB hijrah haji kepada masyarakat di kota Banjarmasin setelah adanya akuisisi dari BPKH yang menjadi faktor utama untuk menarik kembali minat masyarakat kota Banjarmasin untuk membuka tabungan haji di bank Muamalat KC Banjarmasin.

Tabel 1.1 Jumlah Calon Jamaah Haji Bank Muamalat KC Banjarmasin

No.	Tahun	Jumlah Calon Jamaah Haji
1	2018	312
2	2019	453
3	2020	238
4	2021	247
5	2022	256

Sumber : Bank Muamalat KC Banjarmasin

Tercatat sudah ada 256 orang calon jamaah haji yang terdaftar di bank Muamalat KC Banjarmasin pada tahun 2022. Oleh karena itu, jika bank Muamalat KC Banjarmasin meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji, maka akan memberikan dampak positif bagi bank Muamalat KC Banjarmasin.

Berdasarkan hasil wawancara sementara dengan salah satu petugas bank Muamalat KC Banjarmasin mengatakan; “*salah satu kendala dalam memberikan*

pelayanan kepada nasabah tabungan iB hijrah haji di bank Muamalat KC Banjarmasin adalah kurangnya sumber daya manusia yang handal dalam bidang pelayanan tersendiri, dan keterbatasan sumber daya manusia yang ada untuk melengkapi struktur dalam bagian pelayanan nasabah tabungan iB hijrah haji di bank Muamalat KC Banjarmasin.” (Wawancara dengan Zuni Rizkian Fauzi, 04 April 2022)

Strategi yang saat ini sudah diterapkan oleh bank Muamalat KC Banjarmasin salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang sesuai prosedur dari bank Muamalat KC Banjarmasin, dan hanya memberikan pelayanan dengan cara menjelaskan kepada nasabah apa yang ada di brosur produk tabungan iB hijrah haji di kota Banjarmasin. Sehingga, dengan kendala yang sudah nampak seperti kurangnya kecakapan para pegawai dalam mengurus nasabahnya, merupakan kendala utama untuk mempengaruhi keterikatan emosional dan loyalitas para nasabah. Maka dari itu, bank Muamalat KC Banjarmasin mempunyai tuntutan tersendiri agar bisa membuat kebijakan dan strategi baru dalam berinovasi yang dianggap dapat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji tersebut. Hal demikian akan memberikan dampak positif bagi masyarakat Banjarmasin maupun bank Muamalat KC Banjarmasin itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Bank Muamalat KC Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Haji di Kota Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi bank Muamalat KC Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji di kota Banjarmasin?
2. Apakah kendala bank Muamalat KC Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji di kota Banjarmasin?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana strategi bank Muamalat KC Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji di kota Banjarmasin.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi bank Muamalat KC Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji di kota Banjarmasin.

2. Kegunaan Penelitian

- a. **Kegunaan Secara Teoritis**

- 1) Sebagai suatu sumber karya ilmiah berbentuk skripsi untuk menambah wawasan pengetahuan secara umum.
- 2) Sebagai kontribusi pemikiran dalam khazanah keilmuan dan pengetahuan.
- 3) Sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya yang relevan dengan penelitian ini dengan penyesuaian waktu dan faktor pendukung lainnya.

b. Kegunaan Secara Praktis

- 1) Sebagai informasi untuk mahasiswa jurusan perbankan syariah UIN Antasari Banjarmasin.
- 2) Sebagai referensi keilmuan dalam kaidah keilmuan secara umum.
- 3) Sebagai data acuan dan saran bagi semua pihak yang terkait.

D. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman pada judul skripsi ini, maka penulis perlu untuk mendefinisikan istilah-istilah yang ada pada judul skripsi ini sebagai berikut:

1. Strategi yang dimaksud adalah bagaimana rencana atau tahapan yang akan dilakukan oleh bank Muamalat KC Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji di kota Banjarmasin.

2. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah bagaimana cara karyawan (Customer Service) bank Muamalat KC Banjarmasin memberikan pelayanan yang berkualitas dalam proses pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji.
3. Indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dimaksud adalah mencari dan menentukan indikator apa saja yang dapat membantu dan diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari karyawan bank Muamalat KC Banjarmasin dalam proses pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji di kota Banjarmasin.
4. Kendala yang dimaksud adalah kendala dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada calon nasabah tabungan iB hijrah haji pada bank Muamalat KC Banjarmasin.
5. Tabungan iB hijrah haji yang dimaksud adalah bagaimana bank Muamalat KC Banjarmasin memberikan pelayanan terhadap nasabah tabungan iB hijrah haji yang sesuai syariah dan aturan pemerintah yang ada di kota Banjarmasin.

E. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil pencarian penulis mengenai kajian yang relevan dengan penelitian ini, maka terdapat tiga penelitian karya ilmiah orang lain yang dianggap sesuai sebagai penelitian terdahulu untuk penelitian ini. Penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. (Amalia, 2019), judul penelitian adalah “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Tabungan Haji

(Studi Kasus BRI Syariah KCP Kebumen)”. Tujuan penelitian untuk mengetahui strategi Bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas produk dan kepuasan nasabah tabungan haji di BRI Syariah KCP Kebumen. Jenis penelitian yang digunakan untuk menyusun tugas akhir ini adalah penelitian lapangan (field research). Hasil penelitian adalah : 1). Strategi pada customer service untuk menarik nasabah dengan tujuan menjual produk yaitu dengan cara melakukan cross selling agar customer service mengetahui apa yang dibutuhkan dengan melihat profil pelanggan serta lebih mudah untuk melakukan pendekatan dengan calon nasabah. 2) Up Selling adalah strategi yang hampir sama dengan cross selling yang digunakan oleh customer service untuk menjual produk lainnya, yang berbeda hanyalah pelanggan akan disuguhkan produk lain yang memiliki keunggulan untuk menambah manfaat dari produk yang telah dibeli sebelumnya yang diyakini akan dibeli pelanggan karena telah di jelaskan bahwa produk tersebut mendukung banyaknya manfaat yang akan diberikan oleh kedua produk yang dibelinya.

2. (Rahmannisa, 2018), judul penelitian adalah “Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan iB Tasya Haji Baitullah di BPRS Suriyah Cabang Kudus”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui strategi pemasaran dan kendala dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan iB tasya haji baitullah di BPRS Suriyah cabang Kudus. Metode penelitian adalah pendekatan kualitatif, dan metode analisis data menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data

adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian yaitu dalam strategi pemasaran menggunakan strategi *marketing mix* atau bauran pemasaran yang dikenal 4P (*product, price, place, dan promotion*), dan STP (*segmentation, targeting, dan positioning*). Kendala yang dihadapi adalah kurangnya promosi dan kurangnya pengetahuan mengenai BPRS Suriyah membuat masyarakat kurang berminat untuk menabung di BPRS Suriyah cabang Kudus.

3. (Nadzif, 2016), judul penelitian adalah “Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Semarang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran produk tabungan iB Muamalat haji dan umrah di bank Muamalat Indonesia cabang Semarang. Metode penelitian adalah pendekatan kualitatif. Metode analisis data menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah dengan wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian adalah adapun strategi pemasaran produk tabungan haji dan umroh di bank Muamalat Indonesia kantor cabang semarang yaitu : 1). Strategi produk yang dilakukan bank Muamalat dengan menciptakan branding iB Muamalat haji dan umroh supaya mudah diingat dengan menggunakan akad *wadi'ah*. 2). Strategi harga dengan biaya hanya Rp. 50.000,- dalam membukan rekening, sehingga tabungan sangat terjangkau bagi semua kalangan ekonomi masyarakat. 3). Strategi tempat atau distribusi dengan mendatangi nasabah langsung, dalam hal ini pihak bank menerapkan sistem jemput bola. 4). Strategi promosi dengan

diadakannya program rezeki haji berhadiah bagi nasabah tabungan iB Muamalat haji dan umrah untuk mendapatkan kesempatan umrah gratis bagi lima pemenang setiap bulannya selama periode juli 2015-2016 Juni, menyebar brosur atau iklan yang menarik, website dan pemberian berbagai souvenir eksklusif kepada nasabah, serta memberikan perlengkapan haji.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah berisi uraian singkat yang ada pada per bab yang akan dibahas pada penelitian ini.

Bab I Pendahuluan : yaitu bab yang berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional (batasan istilah), dan sistematika penulisan (out line penelitian).

Bab II Landasan Teori : yaitu bab yang membahas mengenai beberapa teori ilmiah yang mendukung penelitian ini. Teori yang dimaksud adalah mengenai teori transformasi, teori kinerja, teori kualitas pelayanan, teori indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan teori ibadah haji.

Bab III Metode Penelitian : yaitu bab yang membahas tentang bagaimana cara pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dari awal sampai selesai untuk mendapatkan hasil penelitian yang diinginkan peneliti melalui wawancara, dan dokumentasi.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan : yaitu bab yang berisi hasil penelitian yang kemudian akan disajikan dan dibahas secara deskriptif angka dan memberikan pembahasan yang tidak bias untuk dipahami.

Bab V Penutup : yaitu bab yang berisi kesimpulan dari penelitian, dan dilengkapi dengan saran dari peneliti.