

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

*According to Muhammad Rizalun Nashoha (2023) in his journal entitled At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi, the existence of Islamic banks has a direction and purpose to provide great benefit to all people in Indonesia. During this time, the public views Islamic banking product only for Muslims. While the fact is that many non-Muslim communities are customers in Islamic banks. (Nashoha, 2023)*

*Islamic banking is a financial system whose main objective is to achieve the teaching of the Qur'an. Islamic law reflects the commandements of God, and organizes all aspects of Muslim life, and therefore directly involved in islamic finance, spirituality and social justice. (M. Saleh Sarwer, 2013)*

Menurut pasal 1 butir 1 Undang-undang nomor 7 tahun 1992 perbankan merupakan tempat atau badan usaha yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat berbentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. (Wiroso, 2009, hal. 44)

Sedangkan pengertian bank syariah adalah bank yang secara operasional atau pengoperasiannya berbeda dengan bank umum atau bank konvensional. yang menjadi salah satu ciri khas bank syariah sendiri adalah

tidak menerima atau tidak mendapatkan keuntungan dari nasabah (bebas bunga), akan tetapi menerima atau membebaskan kepada nasabah berupa bagi hasil serta imbalan lainnya sesuai dengan akad-akad yang telah disepakati bersama. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung pada akad dan perjanjian antara nasabah dan bank tersebut. Akad (perjanjian) yang ada pada perbankan syariah harus taat pada syarat dan rukun akad sebagaimana yang diatur dalam syariah Islam. Konsep dasar bank syariah adalah al-Qur'an dan hadis. Seluruh produk dan jasa yang ditawarkan bank syariah tidak boleh bertentangan dengan al-Qur'an dan hadis Rasulullah SAW. (Ismail, 2011, hal. 22-26)

Bank syariah menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan terdiri dari jenis Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. (Wiroso, 2009, hal. 46)

Sebagai salah satu lembaga keuangan yang dasar prinsipnya adalah syariah, tentunya bank syariah mempunyai berbagai macam produk, sama halnya seperti bank konvensional. Namun dalam kegiatannya bank syariah menggunakan beberapa akad pada produknya, seperti pada produk tabungan yang menggunakan akad *mudharabah*, *wadiah* dan juga banyak produk lainnya yang menggunakan akad. Menjadi sebagai salah satu lembaga keuangan yang menjunjung tinggi nilai Islami tentunya bank syariah menawarkan banyak produk-produk yang dapat digunakan oleh nasabah muslim seperti salah satunya ada tabungan iB Hijrah Haji. Seperti yang kita ketahui bersama, haji merupakan rukun Islam yang kelima, maka dari itu

tabungan haji menjadi salah satu produk yang harus dicoba yang ada di bank syariah.

Haji merupakan rukun Islam yang kelima, dan menunaikannya merupakan kewajiban bagi seluruh umat Islam (baik itu laki-laki maupun perempuan, merdeka, baligh, dan mempunyai akal sehat) yang mampu secara materi, fisik dan ilmu yang berdasarkan dalil-dalil yang ada baik dari Alquran maupun As Sunah. Ibadah haji merupakan kegiatan tahunan dengan cara mengunjungi dan melaksanakan aktivitas peribadatan di beberapa tempat yang berada di tanah suci mekkah atau Arab Saudi, di mana waktunya sudah ditentukan yaitu hanya pada musim haji saja (bulan Dzulhijjah).

Allah SWT berfirman:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ

عَزِيزٌ عَلِيمٌ

*“dan karena Allah saja haji ke Baitullah bagi manusia yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa yang kafir maka sesungguhnya Allah tidak butuh terhadap alam semesta.”* (QS Ali Imra: 97)

dalam hadis Rasulullah SAW dinyatakan;

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ : شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ

إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ ، وَإِقَامَ الصَّلَاةِ ، وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ ، وَالْحَجِّ ، وَصَوْمِ رَمَضَانَ

“Rasulullah bersabda: “Islam dibangun di atas lima perkara: *Syahadat Laa Ilaaha Illallah wa anna Muhammadar Rasulallah*,menegakkan shalat, mengeluarkan zakat, haji ke Baitullah, dan puasa Ramadhan.” (Multafaqun’alaih)

dalam hadis lain dari Abu Hurairah dinyatakan;

سُعِلَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَيُّ الْأَعْمَالِ أَفْضَلُ قَالَ إِيْمَانٌ بِاللَّهِ  
وَرِسُوْلُهُ قِيْلَ ثُمَّ مَا ذَا قَالِ جِهَادٌ فِي سَبِيْلِ اللَّهِ قِيْلَ ثُمَّ مَا ذَا قَالِ حَجٌّ مَبْرُورٌ

“Nabi SAW ditanya, amal apa yang paling afdal?” Bersabda Nabi, “beriman kepada Allah dan Rasul-Nya.” Kemudian apa? “*jihad fi sabilillah*.” Lalu apa? “haji mabrur.” (HR. Bukhari). (Hidayatullah, 2018, hal. 2-3)

*Quote opinion of Muhammad Noor, Hajj and Umrah is an obligation for every Muslim who has reason and has the ability, but from the general public such as farmers, traders, civil servants and even successful entrepreneurs there are still those who do not understand the procedures for carrying out Hajj and Umroh according to the guidelines of Islamic law.* (Noor, 2018)

Adapun prinsip yang diterapkan pada tabungan iB Hijrah Haji adalah prinsip *wadiah*. Prinsip *wadiah* yang diterapkan yaitu *wadiah amanah*. Dalam *wadiah amanah*, pada prinsipnya ini harta yang titipkan oleh nasabah tidak boleh dimanfaatkan oleh tempat penitipan atau bank. (Karim, 2008, hal. 107)

*Al-wadiah* juga dapat diartikan sebagai titipan yang murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapanpun penitipnya menghendaki. (Antonio, 2001, hal. 85)

Adapun landasan syariahnya adalah sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

“*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu untuk menyampaikan amanat (titipan), kepada yang berhak menerimanya....*” (QS. An-Nisa: 58)

Secara kelembagaan bank syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI), kemudian menyusul bank-bank baru lainnya yang membuka jendela bagi bank syariah (*Islamic window*) dalam menjalankan kegiatan usahanya. (Ansari, 2009, hal. 30)

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) merupakan bank syariah pertama di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara syariah. BMI sendiri didirikan atas usulan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Indonesia. Bank Muamalat mulai melakukan kegiatan perbankan pada tanggal 1 Mei 1992/ 27 Syawal 1412 H. (Bank Muamalat Indonesia, 2016)

Bank Muamalat sebagai salah satu bank syariah di Indonesia juga pastinya mempunyai produk tabungan iB Hijrah Haji. Bank Muamalat merupakan Bank Umum Syariah pertama di Indonesia yang dijalankan secara profesional dan murni syariah. Bank Muamalat juga menjadi salah satu Bank

Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPS-BPIH) yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia. Tabungan iB Hijrah Haji di bank Muamalat yang ditawarkan merupakan solusi paling lengkap untuk perjalanan ibadah haji. Bank Muamalat juga berkomitmen memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan agar selalu menjadi lebih baik.

Keuntungan produk tabungan iB Hijrah Haji yang ditawarkan oleh bank Muamalat adalah:

1. Online melalui SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Kemenag
2. Tahun keberangkatan dan besaran deposit bisa disesuaikan, gratis biaya fasilitas autodebet
3. Ketenangan pikiran karena dana dikelola sesuai dengan hukum syariah
4. Setoran mudah, dapat dilakukan melalui e-banking dan transfer bank terjadwal (baik harian maupun bulanan)
5. Umrah gratis melalui program Rezeki Haji Berkah, perlengkapan haji eksklusif. (Bank Muamalat Indonesia, 2016)

Menurut Kotler keputusan membeli suatu barang atau produk oleh masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. (Daryanto dan Setyabudi, 2014, hal. 97) faktor yang dapat mempengaruhi pembelian adalah:

1. Faktor budaya
2. Faktor sosial
3. Faktor pribadi
4. Faktor psikologi

Melihat dari banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian oleh masyarakat, maka dari itu penyusun tertarik untuk meneliti faktor apa yang paling besar pengaruhnya baik secara simultan maupun parsial dalam pengambilan keputusan oleh masyarakat untuk menjadi nasabah tabungan iB Hijrah Haji yang tertuang ke dalam sebuah skripsi yang diberi judul “Pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Barabai (Studi kasus pedagang dan karyawan kota Barabai)”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah semua faktor dapat berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Barabai secara simultan?
2. Bagaimana faktor tersebut mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Barabai secara parsial?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah semua faktor dapat berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah tabungan iB Hijrah Haji di bank Muamalat KCP Barabai secara simultan.

2. Untuk mengetahui bagaimana faktor tersebut mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah tabungan iB Hijrah Haji di bank Muamalat KCP Barabai secara parsial

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis, sebagai ilmu pengetahuan dan wawasan untuk bahan perbandingan antara teori yang telah dipelajari selama dibangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada dilapangan.
2. Bagi pihak bank, hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebagai dasar dan masukan bagi bank yang bersangkutan dalam memenuhi standar keinginan nasabah dimasa yang akan datang.
3. Bagi masyarakat, dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu sumber informasi tambahan bagi masyarakat dan bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk membeli suatu produk di bank syariah kedepannya.
4. Bagi nasabah bank, dengan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan dapat menjadi acuan untuk penelitian lanjutan dimasa yang akan datang dan akan diketahui faktor mana yang lebih berpengaruh diantara semua faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah produk tabungan IB Hijrah Haji di bank Muamalat KCP Barabai.



5. Bagi UIN Antasari Banjarmasin Jurusan S1 Perbankan Syariah, untuk menambah wawasan bagi mahasiswa terutama mahasiswa S1 perbankan syariah, agar lebih memahami lagi perbankan syariah dan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau referensi tambahan dalam perkuliahan.

## **E. Definisi Operasional**

### **1. Faktor**

dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia faktor merupakan hal atau keadaan, peristiwa yang dapat menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu, dalam penelitian ini faktor yang dimaksud adalah faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah tabungan iB Hijrah Haji di bank Muamalat KCP Barabai. (Setiawan, 2022)

### **2. Konsumen**

Konsumen merupakan rantai terakhir dalam alur produk setelah produsen dan distributor. Secara sederhana, konsumen diartikan sebagai orang atau pihak tertentu yang melakukan pembayaran untuk memperoleh jasa atau produk dengan tujuan agar terpenuhinya kebutuhan mereka. (Idris, 2021)

### **3. Produk tabungan iB Hijrah Haji**

Merupakan salah satu produk yang ada di bank syariah, yang diperuntukan khusus pembiayaan haji atau umrah. Akad yang digunakan

adalah akad wadiah, tabungan ini juga hanya bisa dicairkan untuk membiayai perjalanan ibadah haji dan umroh. (Lifepal, 2020)

#### 4. Bank

Merupakan lembag atau badan usaha yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat berbentuk simpanan. Selain itu, juga menyalurkan dana kepada masyarakat berbentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan. (Gischa, 2020)

### **F. Kajian Pustaka**

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian yang terdahulu, penulis menemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan masalah yang penulis teliti:

1. Judul skripsi “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kecamatan Ciputat*” karya dari Yeyen Fitriyani Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan BNI Syariah cabang UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dan Bank Syariah Mandiri Cabang Tangerang Ciputat. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Oktober 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif dan analisis faktor. Teknik

pengambilan sampel yaitu *sampling incidental*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket dengan teknik skala likert, observasi lapangan, dan dokumentasi. Jumlah sampel adalah sebanyak 60 responden yang merupakan nasabah bank syariah BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Analisis faktor digunakan untuk menganalisis data pada penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 18 variabel yang ada, terbentuk 3 faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Faktor-faktor tersebut adalah faktor pribadi dan psikologi dengan *eigenvalue* sebesar 36,254%, faktor sosial dan budaya *eigenvalue* sebesar 14,037%, dan faktor pemasaran *eigenvalue* sebesar 11,872%. Faktor dominan yang mempengaruhi nasabah menggunakan produk-produk dan jasa bank syariah adalah faktor pribadi dan psikologi dengan *eigenvalue* sebesar 36,254%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi, dan faktor pemasaran adalah faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh nasabah dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah.

2. Judul skripsi “*Pengaruh Pengetahuan dan Persepsi Mahasiswa Tentang Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah*” karya dari Nurngaeni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto tahun 2018.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang operasionalnya dan berbagai produknya dikembangkan berdasarkan berlandaskan syariah Islam, khususnya berkaitan dengan pelarangan riba (bunga), maisir (spekulasi), dan gharar (ketidakjelasan). Pengetahuan konsumen tentang informasi perbankan syariah akan memberikan dampak terhadap perilaku konsumen. Sehingga seseorang yang memiliki pengetahuan dan persepsi baik tentang perbankan maka akan semakin besar kemungkinannya untuk memilih menjadi nasabah di bank syariah. Pengetahuan adalah apa yang diketahui atau hasil pekerjaan tahu. Pekerjaan tahu tersebut adalah hasil dari kenal, sadar, insaf, mengerti dan pandai. Dengan demikian pengetahuan merupakan hasil proses dari usaha manusia untuk tahu. Sedangkan persepsi adalah proses interval yang dilakukan untuk memilih, mengevaluasi dan mengorganisasikan rangsangan dari lingkungan eksternal. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian langsung ke lapangan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto dengan tujuan mengetahui pengaruh pengetahuan dan persepsi mahasiswa terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi liner berganda.

Berdasarkan hasil penelitian yang diolah dengan menggunakan Aplikasi Mixrosoft Exsel dan SPSS 16 dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan dan persepsi memiliki pengaruh baik secara parsial maupun

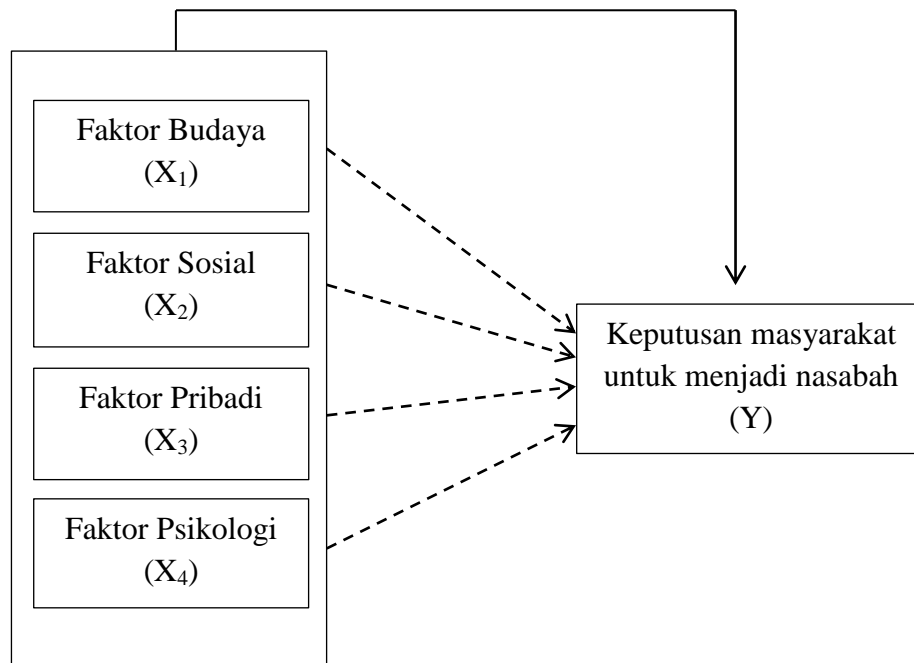
simultan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah. Pada uji *R Square*, menjelaskan bahwa variabel pengetahuan dan persepsi memiliki pengaruh terhadap variabel keputusan menjadi nasabah di bank syariah sebesar 53,9%. Sedangkan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Adapun variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) seperti Yeyen Fitriani (2016), namun ada beberapa perbedaan didalam variabelnya yaitu Yeyen (2016) menambahkan faktor pemasaran di dalam penelitiannya. Sedangkan peneliti menggunakan 4 faktor saja, yang mana faktornya adalah faktor budaya ( $X_1$ ), faktor sosial ( $X_2$ ), faktor pribadi ( $X_3$ ), faktor psikologi ( $X_4$ ). Kemudian variabel dependen (variabel terikat) Yeyen (2016) adalah keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah, sedangkan penulis adalah keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah tabungan iB Hijrah Haji (Y). Selain dari pada itu perbedaan keduanya juga terletak pada subjek dan objek penelitian. Yeyen (2016) subjek dan objek penelitiannya adalah nasabah dan bank syariah, sedangkan peneliti subjeknya adalah masyarakat (pedagang dan karyawan) dan objeknya adalah tabungan iB Hijrah Haji.

## G. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian pustaka, landasan teori dan permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, berikut adalah kerangka pemikirannya:

**Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran**



Sumber: diolah oleh peneliti

Keterangan:

—————> = Pengaruh secara simultan

- - - - -> = Pengaruh secara parsial

Pada penelitian ini, peneliti ingin meneliti pengaruh antara variabel independen (bebas) yaitu Faktor Budaya (X1), Faktor Sosial (X2), Faktor Pribadi (X3) dan Faktor Psikologi (X4) terhadap variabel dependen (terikat) yaitu keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah (Y). Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat diketahui bahwa variabel Faktor Budaya (X1), Faktor Sosial (X2), Faktor Pribadi (X3) dan Faktor Psikologi (X4) dapat

berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap variabel dependen, yaitu Keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah (Y)

## **H. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji kebenarannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan peneliti. (Priyono, 2008, hal. 66) Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_1$  : faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah produk tabungan iB Hijrah Haji di bank Muamalat KCP Barabai.
2.  $H_2$  : faktor budaya secara individual terdapat pengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah produk tabungan iB Hijrah Haji di bank Muamalat KCP Barabai.
3.  $H_3$  : faktor sosial secara individual terdapat pengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah produk tabungan iB Hijrah Haji di bank Muamalat KCP Barabai.
4.  $H_4$  : faktor pribadi secara individual terdapat pengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah produk tabungan iB Hijrah Haji di bank Muamalat KCP Barabai.
5.  $H_5$ : faktor psikologi secara individual terdapat pengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah produk tabungan iB Hijrah Haji di bank Muamalat KCP Barabai.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pemahaman, penjelasan dan penelaahan bahasan pokok permasalahan penelitian ini, maka disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab pertama adalah pendahuluan yang berisi tentang latar belakang permasalahan serta sebagai dasar penelitian ini dilakukan, di iringi dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan sistematika penulisan.

Bab kedua adalah landasan teori terkait dengan pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah tabungan iB Hijrah Haji di bank Muamalat KCP Barabai meliputi teori tentang perilaku konsumen, faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi, proses keputusan pembelian.

Bab ketiga adalah metode penelitian yang memaparkan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data serta teknik analisis data dalam penelitian.

Bab keempat, penyajian dan analisis data yang berisi tentang penyajian data dan hasil dari analisis data yang dilakukan.

Bab kelima adalah penutup yang merupakan akhir dari sebuah penyajian skripsi, penutup ini berisi kesimpulan dan saran.