

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama yang ajaran-ajarannya lebih lengkap dan sempurna dengan dibandingkan agama yang dibawa oleh Nabi terdahulu. Karena Islam dikatakan tidak hanya sebagai agama bagi seluruh Nabi Allah, seperti yang telah disebutkan dalam beberapa ayat dalam Al-Qur'an, Karena Islam tidak hanya dikatakan sebagai agama bagi seluruh Nabi Allah, sebagaimana telah disebutkan dalam beberapa ayat kitab dalam Al-Qur'an, tetapi setiap sesuatu yang sifatnya tidak sadar patuh terhadap Undang-Undang Allah yang telah kita saksikan pada alam semesta (Nata 2012, hlm. 64).

Pokok-pokok ajaran Islam dalam keseluruhannya ialah penting dan tak bisa dipisahkan antara yang satu dengan yang lainnya, yaitu akidah, syariah dan akhlak. Akidah ialah segala urusan yang wajib diyakini kebenarannya dengan hati, mendamaikan jiwa, serta menjadi keyakinan yang tidak bercampur dengan ragu-ragu (Alim, 2011, hlm. 124). Pada umumnya pembahasan akidah Islam itu berkisar pada rukun Iman yang enam, sebagai berikut:

1. Iman kepada Allah
2. Iman kepada malaikat-malaikat-Nya
3. Iman kepada kitab-kitab-Nya
4. Iman kepada rasul-rasul-Nya
5. Iman kepada hari kiamat

6. Iman kepada qadha dan qadar

Akidah dalam Islam tentu berpengaruh dalam semua kegiatan yang dilakukan manusia, supaya dari segala aktivitas yang dilakukan tersebut dapat bernilai ibadah. Maka dari itu, akidah Islam tidak lagi hanya sekedar keyakinan dalam hati, namun dalam tahapan berikutnya mesti menjadi tumpuan dasar dalam bertingkah laku dan melakukan sesuatu yang akhirnya akan menghasilkan amal shaleh.

Selanjutnya syariah dalam Islam diartikan sebagai satu sistem yang norma Ilahi yang mengatur kepada hubungan antara manusia dan Tuhan, hubungan antar sesama manusia, serta hubungan antara manusia dan alam lainnya. secara garis besar kaidah syariah Islam terbagi dalam dua bagian besar (Anshari 2004, hlm. 140). *Pertama*, Kaidah ibadah dalam arti khusus (kaidah *Ubudiyah*) yaitu hubungan ibadah langsung antara hamba dan Tuhan yang ditentukan secara terperinci dalam Al-Qur'an dan Sunnah Rasul. Pembahasan terkait dengan ibadah dalam arti khusus, diantaranya: Thaharah (Bersuci), Shalat, Puasa, dan Haji. *Kedua*, kaidah muamalah dalam arti luas, tata cara ilahi yang mengatur pada hubungan sesama manusia dan hubungan antara manusia dan benda. Secara garis besar terbagi menjadi dua bagian besar: 1) hukum perdata yang mencakup: Muamalah dalam hukum jual beli, hukum nikah, dan hukum waris. 2) hukum publik yang mencakup: Muamalah dalam hukum pidana, hukum kenegaraan, dan hukum perang dan damai.

Menurut Al-Gazali akhlak ialah sifat yang sudah tertanam dalam diri yang akan menimbulkan berbagai macam perbuatan dengan gampang dan mudah, tanpa memerlukan pemikiran dan pertimbangan (Zubaidi 2015, hlm.2).

Ruang lingkup dalam ajaran akhlak ialah akhlak terhadap Allah sampai kepada makhluk hidup (manusia, binatang, tumbuh-tumbuhan dan benda-benda yang tidak bernyawa).

Salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan bagi orang-orang Islam yang mampu baik itu dari segi rohani, jasmani, serta rezeki yang berlebihan adalah ibadah haji. Karena haji merupakan kewajiban, maka jika seseorang yang telah mampu tetapi tidak melaksanakannya maka ia akan mendapat dosa dan apabila ia melaksanakannya maka ia akan mendapat pahala. Menurut Dien Majid, (2008) Haji dan Umroh hanyalah kewajiban sekali seumur hidup, ini yang artinya jika seseorang sudah melaksanakannya yang pertama, maka selesailah kewajibannya, untuk yang kedua, ketiga, dan seterusnya hanyalah sunnah (Hadi 2019, hlm. 66).

Haji dan umroh adalah kegiatan rohani yang dalamnya terdapat pengorbanan, ungakapan rasa syukur, dan berbuat kebaikan dengan kerelaan hati, melaksanakan perintah Allah, serta mewujudkan pertemuan besar dengan umat Islam lainnya di seluruh dunia (Noor 2018, hlm. 38)

Kewajiban manusia untuk mendatangi Baitullah diterangkan dalam QS.

Ali-Imran ayat 97, yaitu :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia. Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak perlu memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.

Bank Syariah yang ada di Indonesia salah satunya adalah Bank Tabungan Negara Syariah, bank ini ialah suatu unit usaha dari bank tabungan negara

konvensional yang merupakan *Strategic Business Unit* yang dari segi bisnisnya dijalankan berdasarkan prinsip syariah. Tujuan dari pada bank ini adalah untuk melayani minat masyarakat yang tinggi dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan memperhatikan keunggulan pada prinsip syariah, terdapat dalam Fatwa MUI tentang bunga bank serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha dengan prinsip syariah berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam yang telah diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('*adl wa tawazun*), kemaslahatan (*masalah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan obyek yang haram (Syafiril 2020, hlm. 149).

Pada perekonomian suatu Negara, bank memiliki peranan yang sangat penting kegiatan ekonomi yang dapat dikatakan bahwa bank itu sebagai darahnya perekonomian suatu Negara. Maka dari itu dalam suatu negara yang bersangkutan kemajuan suatu negara dan akan semakin maju dan semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan Negara tersebut.

Beberapa produk yang dikeluarkan oleh bank syariah salah satunya ialah BTN Syariah. BTN Syariah mempunyai bermacam-macam produk yang unggul sehingga salah satu produk yang diminati masyarakat adalah tabungan Haji dan Umroh iB dari Bank Tabungan Negara Syariah yang merupakan produk simpanan sebagai sarana untuk mewujudkan rencana nasabah untuk melaksanakan Haji dan Umroh dengan berdasarkan prinsip syariah serta menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* (investasi), yang merupakan bentuk

kerjasama antara kedua belah pihak serta keuntungan dan kerugian akan dibagi sesuai dengan nisbah yang telah disepakati di awal.

Tabungan haji ini akan memudahkan nasabah untuk dapat menentukan keberangkatan haji secara terencana dan dapat membantu nasabah dalam pengelolaan danan untuk melaksanakan ibadah haji. Dalam perbankan syariah produk tabungan memiliki landasan hukum sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tentang tabungan yaitu:

1. Tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga.
2. Tabungan yang dibenarkan yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip mudharabah dan wadiah.

Ada beberapa keunggulan yang terdapat pada produk tabungan BTN Haji dan Umroh iB adalah bebas biaya administrasi, kemudahan memperoleh nomor porsi haji, kemudahan bertransaksi penarikan dan belanja selama di tanah suci dengan kartu visa (Mohammad, 2015, hlm. 37).

Tabungan haji ini berbeda dengan tabungan yang ada pada umumnya yang mana apabila yang lainnya boleh di ambil atau ditarik sewaktu-waktu membutuhkan. Berbeda halnya dengan tabungan haji ini karena tabungan ini tidak dapat ditarik setiap saat. Tabungan ini dapat diambil saat saldo di dalam tabungan mencukupi untuk memperoleh porsi keberangkatan haji sesuai dengan ketetapan dari Departemen Agama yaitu dua puluh juta rupiah. Dapat diartikan nasabah tidak langsung dapat naik haji sebelum biaya untuk berangkat terpenuhi (Irwan 2020, hlm. 3).

Penulis memilih riset untuk tabungan haji dan umroh karena BTN Syariah merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang eksistensinya tidak diragukan lagi. Dalam pelaksanaan tabungan haji, tentu BTN Syariah tidak ingin kalah dengan bank syariah lainnya dalam melihat peluang bisnis dari fenomena tersebut agar mengembangkan kegiatan operasionalnya dengan membuka banyak cabang salah satunya adalah BTN Syariah cabang agar bisa memenuhi kebutuhan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Upaya Peningkatan Nasabah Produk Tabungan Haji dan Umroh IB di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjamasin**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya peningkatan nasabah produk tabungan haji dan umroh di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjamasin?
2. Bagaimana faktor-faktor untuk meningkatkan nasabah produk tabungan haji dan umroh di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjamasin?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk

1. Untuk mengetahui upaya peningkatan nasabah produk tabungan haji dan umroh di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjamasin.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor untuk meningkatkan nasabah produk tabungan haji dan umroh di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjamasin.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan bagi mahasiswa dapat berguna untuk menambah wawasan, pengalaman. Pengetahuan, dan dapat dijadikan bahan dalam menerapkan ilmu metode penelitian pengetahuan.
2. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi akademik sebagai bahan bacaan dan bahan referensi terutama pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang rumusannya menggunakan kata-kata yang operasional, agar kiranya variabelnya bisa diukur. Maka dari itu, agar kiranya menghindari kesalahpahaman dan membatasi dalam penelitian, perlu kiranya penjelasan terhadap definisi penelitian sebagai berikut:

1. Upaya

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), upaya merupakan suatu usaha, ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan suatu masalah, mencari jalan keluar, dan daya upaya) (WS, 2010).

2. Peningkatan

Secara epistemologi, peningkatan adalah menaikkan derajat taraf dan lainnya untuk mempertinggi, memperhebat produksi dan sebagainya (Salim & Salim, 1995, hal. 160). Proses yang dilakukan untuk meningkatkan usaha dalam kegiatan dan yang lainnya sekarang telah diadakan pada bidang pendidikan menteri kesehatan agar dapat menentukan perlunya pengawasan terhadap usaha perdagangan eceran obat. Sedangkan menurut KBBI peningkatan adalah ukuran yang baik buruk suatu benda taraf atau derajat kepandaian, kecerdasan, dan kualitas.

3. Nasabah

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan pasal 1, mengartikan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (Koeswara & Muslimah, 2017, hlm. 3)

4. Produk dan Tabungan

Produk adalah segala sesuatu baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang dapat ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Kasmir, 2006, hal. 174).

Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang hanya dapat dilakukan menurut syarat

tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu (Ismail, 2010).

5. Tabungan Haji dan Umroh

Tabungan haji dan umroh adalah produk simpanan sebagai sarana mewujudkan rencana ibadah Haji dan Umroh berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah (Investasi).

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian ini serta memperkaya bahan kajian yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Berikut ini ada beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu:

1. Jurnal yang diteliti oleh Abdul Rachman, Arie Haura, Dwi Puspita Sari, dan Mayang Ayu Faluthamia (2022), Jurnal Madani Syariah. Jurnal ini berjudul “*Strategi Pemasaran Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan haji dan Umroh IB pada BTN KCPS Tangerang*”, hasil dari penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa strategi pemasaran syariah yang dilakukan BTN KCPS dapat meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji dan umroh iB mengacu pada konsep Bauran Pemasaran: (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidance*) (Rachman, Haura, & Sari, 2022, hal. 51).

Adapun perbedaan dalam penelitian terdahulu ini adalah terletak pada objek penelitian. Objek penelitian yang diteliti Abdul Rachman, dkk adalah strategi pemasaran syariah dalam meningkatkan nasabah,

sedangkan objek penelitian yang dilakukan peneliti adalah upaya peningkatan nasabah.

2. Jurnal yang diteliti oleh Aqwa Naser Daulay, (2017), Jurnal Human Falah, Fakultas ekonomi dan bisnis Islam Universitas Islam Negera Sumatera Utara. Jurnal ini berjudul “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji di Perbankan Syariah di Indonesia”, perbankan syariah yang menggunakan akad mudharabah bentuk mudharabah memberikan kesimpulan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan perkembangan tabungan haji perbankan syariah di Indonesia yaitu: 1) Fasilitas yang diberikan oleh perbankan syariah menggunakan akad tabungan haji mutlaqah yaitu Bank BRI Syariah dan BNI Syariah, sedangkan Bukopin Syariah dalam produk tabungan haji yaitu akad wadi’ah dan mudharabah. 2) Adanya kebijakan quota haji yang tidak sesuai dengan banyaknya jumlah jamaah haji yang mau berangkat haji sehingga pemerintah menggunakan sistem waiting list (daftar tunggu) yaitu dengan mendaftar dahulu (Daulay, 2017, hlm. 134).

Perbedaan penelitian terdahulu ini adalah berfokus kepada faktor yang berhubungan dengan tabungan haji saja. Sedangkan penelitian yang ditulis adalah peningkatan tabungan haji dan umroh.

3. Penelitian ini dilakukan oleh Ermawati (2022), Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Radem Intan Lampung, dalam skripsi yang berjudul “Analisis Dampak Implementasi Produk Tabungan Haji Mabur Terhadap Waiting List Ibadah Haji (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kalianda, Kabupaten

Lampung selatan”. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa salah satu dampak penerapan tabungan haji terhadap waiting list/ daftar tunggu ibadah haji adalah panjangnya daftar tunggu dikarenakan adanya dana talangan dari bank kepada para calon Jamaah (Ermawati 2022, hlm. 98).

Adapun perbedaan pada penelitian terdahulu adalah objek penelitian. Objek penelitian ini adalah dampak implementasi produk tabungan haji yang mabrur, sedangkan penelitian yang ditulis adalah upaya peningkatan nasabah pada produk tabungan haji dan umroh.

4. Penelitian ini dilakukan oleh Kamila (2019), Mahasiswa Program Studi DIII Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, dalam Skripsi yang berjudul “Strategi Pemasaran Produk BTN Batara Haji dan Umroh iB pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru”. Hasil dari penelitian ini adalah strategi pemasaran pada produk Tabungan BTN Batara Haji dan Umroh iB yaitu dengan memilih merumuskan pasar yang dituju yaitu menggunakan strategi segmentation, targeting dan positioning. Selain itu, dengan mengembangkan strategi pemasaran marketing mix atau bauran pemasaran yang terdiri dari empat unsur yaitu strategi produk, strategiharga, strategi promosi dan strategi tempat yang mana dengan menggunakan perumusan startegi pemasaran tersebut bertujuan untuk menarik dan mempertahankan loyalitas nasabah.

Perbedaan dari penelitian Kamila lebih mengarah kepada strategi pemasaran dalam produk tabungan haji dan umroh yang ada di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru, sedangkan

penelitian ini mengarah kepada permasalahan dalam faktor untuk meningkatkan nasabah serta upaya dalam peningkatan nasabah produk tabungan haji dan umroh di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Agar mempermudah diskusi penelitian, akan dibagi menjadi lima bab, masing-masing dengan diberikan penjelasan sebagai berikut:

Bab I berisi pendahuluan: memberikan penjelasan terkait dengan latar belakang dan tujuan penelitian tentang Analisis Upaya Peningkatan Nasabah Produk Tabungan Haji dan Umroh iB di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Selain itu juga mencakup rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian sebelumnya, metode penelitian, dan yang terakhir sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori yang menjelaskan dengan judul yang dipilih, penjelasan terkait dengan upaya, peningkatan, konsep nasabah, konsep produk dan tabungan, serta tabungan haji dan umroh.

Bab III Metode Penelitian membahas tentang lingkup dan metodologi penelitian dan jenis pengumpulan data serta teknik untuk menganalisisnya.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis Data yang menjelaskan terkait hasil penelitian dengan kepustakaan serta wawancara dengan subjek yang relevan.

Bab V Penutup yang berisi kesimpulan yang menunjukkan solusi untuk rumusan masalah serta saran penulis untuk kesemua pihak termasuk kepada penulis selanjutnya.