

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia lembaga keuangan dibagi menjadi dua jenis: yaitu bank konvensional dan bank syariah. Lembaga keuangan merupakan suatu perusahaan yang kegiatannya hanya menghimpun dana dan menyalurkan dana. Salah satu fungsi dari lembaga keuangan syariah yaitu untuk memenuhi berbagai keperluan komersial, investasi dan memberikan pelayanan yang luas kepada nasabah, sebagaimana fungsi lembaga keuangan pada umumnya (Vambudy, 2018).

Menurut UU No.10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan pasal 1(2): Bank adalah badan usaha bertugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkan kembali dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak (Widyati, 2018).

Berdasarkan UU No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah ialah bank yang menjalankan Kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah atau prinsip Hukum Islam (Indra, 2022). Secara umum bank syariah ialah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran juga peredaran uang yang beroperasi disesuaikan prinsip-prinsip syariah (Al Arif 2012:50). Perbankan syariah saat ini perkembangannya begitu pesat karena banyak berdirinya lembaga

keuangan berbasis syariah untuk menghindari unsur riba dalam kegiatan muamalahnya(Nurastuti 2011:38) .

Bank sebagai lembaga keuangan hendaklah mengkomunikasikan setiap produknya yang mereka tawarkan, supaya masyarakat mengetahui dan memiliki minat membeli manfaat dari produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Banyak bank menawarkan produknya baik itu produk baru atau produk lama, diantaranya mereka ada yang tidak berhasil dalam merebut kepuasan konsumen.

PT. Bank Sinarmas Syariah ialah bank syariah yang memiliki produk-produk sesuai prinsip syariah salah satunya adalah tabungan Simas Haji IB, tabungan ini menjadi solusi bagi para nasabah calon haji untuk mewujudkan impian ibadah menjalankan rukun islam ke-lima. Kewajiban menunaikan ibadah haji dilaksanakan sekali seumur hidup hanya untuk umat islam yang mampu (Jendral, 2002). Dalam artian ibadah haji hanya untuk yang mampu baik jasmaninya atau rohaninya(Syaukani 2009:1).

أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ فَرَضَ اللَّهُ عَلَيْكُمُ الْحَجَّ فَحُجُّوا فَقَالَ رَجُلٌ : أَكُلَ عَامٍ يَا رَسُولَ اللَّهِ ؟ فَسَكَتَ حَتَّى قَالَهَا ثَلَاثًا . فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَوْ قُلْتُ نَعَمْ لَوَجِبَتْ وَلِمَا اسْتَطَعْتُمْ

“Wahai manusia, sesungguhnya Allah telah mewajibkan atas kalian ibadah haji, maka berangkatlah menunaikan ibadah haji. Seseorang bertanya, "Apakah tiap tahun ya Rasulallah?". Beliau SAW pun diam, sampai orang itu bertanya lagi hingga tiga kali. Akhirnya beliau SAW

menjawab, "Seandainya Aku bilang 'ya', pastilah kalian tidak akan mampu". (HR. Muslim).

Hadits ini menegaskan bahwa kewajiban berhaji bukan setiap tahun, namun cukup sekali saja dalam seumur hidup. Maka dari itu tidak semua orang mampu menjalankan ibadah haji, kecuali orang yang mampu baik secara materi atau bekal kemandirian haji. Adapun ayat Al-Qur'an yang berlandaskan haji terdapat dalam surah (al-Imran:97) yaitu:

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

Mengerjakan ibadah haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Siapa mengingkari, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya dari semesta alam. (QS. Ali Imran : 97) (Sarwat 2019:17-19).

Tabungan haji merupakan jenis simpanan yang diperuntukkan bagi umat islam yang ingin mengumpulkan dana untuk melaksanakan ibadah haji. Jenis akad yang digunakan pada tabungan haji yaitu *wadiah* dan *mudharabah mutlaqah*. Pada akad *wadiah* tidak memperoleh bagi hasil sedangkan akad *mudharabah mutlaqah* nasabah akan memperoleh nisbah. Bank Sinarmas Syariah Banjarmasin merupakan bagian besar dari Sinarmas Grup yang merupakan perusahaan perbankan dengan basic syariah baik dalam operasional bank dan produk yang diluncurkan. Salah satu produknya yaitu

tabungan Simas Haji Ib yang dimana tabungan ini diperuntukan untuk menabung guna mendaftar haji. Tabungan ini sendiri tidak memiliki biaya admin disetiap bulannya, tetapi biaya pembukaan rekening sebesar Rp. 100.000 dimana akad yang digunakan yaitu akad *mudharabah mutlaqah*.

Adanya produk tabungan Simas Haji Ib ini menjadi peluang besar untuk melakukan pemasaran agar dapat menarik minat masyarakat menjadi nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Banjarmasin sebagai salah satu upaya bank dalam meningkatkan jumlah nasabah calon haji. Karena banyaknya persaingan antar bank dan meningkatnya minat umat muslim untuk melakukan ibadah haji dan memasarkan suatu produk tidaklah mudah.

Penting bagi setiap perbankan memiliki upaya yang bagus dalam pemasaran untuk menarik minat masyarakat agar melaksanakan ibadah haji, oleh karena itu Bank Sinarmas Syariah Cabang Banjarmasin telah melakukan upaya-upaya guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Simas Haji iB, upaya yang dilakukan yaitu bekerjasama dengan Dapertement Agama Banjarmasin, Pegadaian Syariah, Amitra, Travel Haji dan Umroh. Upaya-upaya tersebut cukup bagus dalam meningkatkan jumlah nasabah calon haji hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya setelah Covid-19.

Perolehan Rekening Tabungan Jamaah Haji 2020-2023

Tahun	Number Of Account (NOA)
2020	44 Noa
2021	71 Noa

2022	87 Noa
2023	257 Noa

Berdasarkan tabel diatas merupakan valid asli data nasabah produk tabungan Simas Haji iB pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Banjarmasin. Dilihat dari data tersebut jumlah nasabah setiap tahunnya selalu meningkat setelah adanya Covid-19.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Upaya Bank Sinarmas Syariah Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Calon Haji melalui Keunggulan Produk Tabungan Simas Haji iB”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan tersebut, maka penulis merumuskan penelitian dengan berikut ini:

1. Bagaimana upaya Bank Sinarmas Syariah Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan jumlah nasabah calon haji melalui tabungan Simas Haji Ib ?
2. Bagaimana keunggulan yang ditawarkan dalam memasarkan produk tabungan Simas Haji Ib ?
3. Bagaimana kendala yang di hadapi dalam memasarkan produk tabungan Simas Haji Ib ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang hendak dicapai peneliti adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana upaya bank dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui keunggulan produk yang ditawarkan kepada calon nasabah pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Banjarmasin
2. Untuk mengetahui apa saja keunggulan dari tabungan Simas Haji Ib yang menjadi acuan bank dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.
3. Untuk mengetahui apa saja kendala yang di hadapi dalam memasarkan produk tabungan Simas Haji Ib

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Sebagai wawasan dan pengetahuan bagi pembaca dalam mengetahui bagaimana cara Bank Sinarmas Syariah Cabang Banjarmasin dalam mengupayakan jumlah nasabah calon haji melalui produk tabungan Simas Haji Ib.
2. Untuk menambah tingkat pengetahuan penulis mengenai upaya Bank Sinarmas Syariah Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan nasabah calon haji dengan keunggulan yang ada di produk tabungan Simas Haji Ib.
3. Menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian yang serupa..

E. Definisi Operasional

Untuk memperjelas dari judul proposal ini serta menghindari penafsiran yang keliru dalam memahami tujuan penelitian ini, maka penulis mengemukakan definisi operasional agar lebih terarah dari tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Upaya Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki suatu arti yaitu sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai tujuan. Upaya berarti sebagai usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan mencari jalan keluar. Upaya merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan. Dari pengertian tersebut dapat di ambil yaitu upaya ialah suatu hal yang dilakukan seseorang guna mencapai suatu tujuan tertentu. Upaya yang dimaksud penulis adalah bagaimana suatu hal apa yang dilakukan bank untuk mencapai suatu tujuan yaitu tujuan dalam meningkatkan jumlah nasabah calon haji melalui keunggulan produk tabungan Simas Haji Ib.
2. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kridet atau bentuk-bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat. Menurut Lukman Dendawijaya (2005:14) Bank adalah suatu badan usaha yang tugasnya sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*) yang menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana (*surplus*

unit) kepada pihak yang membutuhkan dana atau kekurangan dana pada waktu yang ditentukan. Adapun Bank Syariah menurut UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, dikatakan bahwa bank syariah merupakan segala sesuatu yang berkaitan terhadap bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta sistem dan proses dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

3. Meningkatkan

Meningkatkan/peningkatan berasal dari kata tingkat yang berarti, upaya, menaikkan, mempertinggi, cara, proses, perbuatan meningkatkan kualitas sesuatu produk, dll (Hasan Alwi, 2007:1198). Peningkatan menurut Umi Chalsum adalah menaikkan derajat, menaikkan taraf, mempertinggi dan memperbanyak produksi (Umi Chalsum, 2006:665). Dengan demikian meningkatkan dapat diartikan yaitu usaha untuk menaikkan suatu dari yang lebih rendah ketingkat yang lebih tinggi atau upaya memaksimalkan sesuatu ketingkat yang lebih sempurna.

4. Nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Nasabah yang di maksud penelitian disini yaitu nasabah calon haji yang ingin menggunakan produk tabungan Simas Haji Ib pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Banjarmasin dalam perencanaan keberangkatan ibadah haji

5. Keunggulan Produk, produk adalah barang yang diperjualbelikan. Dalam marketing, produk adalah suatu yang ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan sebuah keinginan atau kebutuhan. Produk juga sesuatu yang

bersifat fisik atau non fisik yang ditawarkan konsumen untuk memenuhi permintaan dan keinginannya. Keunggulan produk ialah suatu kelebihan produk agar dapat meyakinkan konsumen terhadap kualitas produk tersebut.

6. Tabungan Haji merupakan simpanan yang menggunakan akad mudharabah yang penarikannya dapat dilakukan setelah jangka waktu yang telah disepakati atau sudah siap melaksanakan ibadah haji. Tabungan haji yang dimaksud disini adalah produk yang dikeluarkan oleh bank Sinarmas Syariah Cabang Banjarmasin digunakan untuk simpanan dana yang dikhususkan untuk nasabah dalam mempersiapkan biaya penyelenggara ibadah haji.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesalahpahaman dan untuk memperjelas permasalahan yang penulis angkat, serta untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya maka diperlukan kajian pustaka. Berikut beberapa penelitian yang mengkaji persoalan terkait:

1. Skripsi Oleh, Septi Juwita mahasiswa Universitas Negeri Wali Songo jurusan D3 perbankan syariah dengan judul “Implementasi Akad Mudharabah pada Produk Tabungan Haji di BRI Syariah KCP Pati” penelitian ini mengkaji akad yang dapat digunakan untuk menjalankan haji dengan akad Mudharabah dimana nasabah bertindak sebagai pemilik dana (shahibul mal) dan bank bertindak sebagai pengelola dana (mudharib), pada produk tabungan haji di BRI Syariah KCP Pati nasabah bisa melakukan penyetoran sesuai nominal setoran yang sudah ditentukan dan

jangka waktu dengan memanfaatkan segala fasilitas dan keunggulannya. Prosedur pembukaan rekening tabungan haji tidak jauh berbeda dengan bank-bank lainnya seperti: melampirkan indentitas diri, mengisi formulir pembuka rekening tabungan haji, setoran awal, dan lainnya. Sedangkan penulis lebih kepada bagaimana upaya bank dalam meningkatkan jumlah nasabah calon haji melalui keunggulan produk tabungan Simas Haji Ib Pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Banjarmasin.

2. Skripsi Muhammad Indra Al-Syarif mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin jurusan Perbankan Syariah dengan judul ‘’ Strategi Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin dalam Memperoleh Nasabah Produk Tabungan Haji’’ Penelitian ini membahas mengenai Strategi dalam memperoleh nasabah untuk menabung sebagai ongkos naik haji. Sedangkan peneliti membahas tentang upaya bank dalam meningkatkan jumlah nasabah calon haji.
3. Skripsi Ihdini Maulida Rahmah dengan judul ‘‘Manajemen Pengelolaan Dana Tabungan Haji pada BNI Syariah Cabang Jakarta Selatan’’. Penelitian ini membahas tentang pengelolaan dana tabungan haji menggunakan pendekatan pusat pengumpulan dana, sosialisasi BNI syariah kepada masyarakat karena BNI ini berkerjasama dengan pemerintah dan KBIH dalam hal pengelolaan dana tabungan haji. Sedangkan peneliti membahas tentang upaya bank dalam meningkatkan jumlah nasabah calon haji.

4. Skripsi Nurul Dini Radiyah dengan judul “Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementrian Agama Kota Pontianak”. Penelitian ini membahas tentang banyak keluhan dari calon jemaah haji saat mendaftar haji, dan perangkat komputer yang berkontribusi yang minim sehingga menghambat kelancaran pelayanan di bagian pendaftaran haji. Sistem akses layanan informarsi pemberangkatan haji secara online menggunakan aplikasi Sistem Komputerisasi Haji terpadu(SISKOHAT) sering macet/error sehingga transaksi tidak berjalan lancar. Sedangkan peneliti membahas tentang upaya bank dalam meningkatkan jumlah nasabah calon haji.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini

Bab I Pendahuluan, pada bab ini terdapat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II Adalah kajian teoritis yang landasan teori, Pada bab ini menguraikan tentang Upaya, Bank, Meningkatkan, Nasabah, Keunggulan Produk, Tabungan Haji.

Bab III Metode Penelitian ini berisikan tentang operasional penelitian seperti jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab IV Pembahasan dan Hasil Penelitian. Pada bab ini terdapat penyajian data dan analisis data yang menjelaskan terkait dari hasil penelitian.

Bab V merupakan penutup. Dalam bab ini merupakan penjelasan kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian, dan saran atas dasar penelitian.