

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam memandang bahwa bumi dan segala isinya merupakan amanah dari Allah kepada manusia sebagai khalifah di muka bumi ini, untuk dipergunakan sebesar-besarnya bagi kesejahteraan umat manusia. Untuk mencapai tujuan yang suci ini, Allah tidak meninggalkan manusia sendirian tetapi diberikannya petunjuk melalui para rasulnya.¹

Didalam kehidupan manusia tidak mungkin terlepas dari dunia ekonomi, setiap manusia selalu berusaha agar kebutuhannya terpenuhi. Allah Swt. sangat menganjurkan kepada umat manusia untuk selalu berikhtiar dan berusaha semaksimal mungkin dalam mencari karunia-Nya dengan mengarahkan segala upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kesejahteraan hidupnya selama kegiatan dan jalan yang ditempuh tidak melanggar perintah-Nya yaitu menjauhi segala apa-apa yang dilarang-Nya.

Allah menghalalkan yang baik-baik kepada para hamba-Nya dan mengharamkan bagi mereka yang buruk-buruk. Seorang muslim tentu saja tidak bisa keluar dari bingkai aturan ini, meskipun tampak ada keuntungan dan hal yang menarik dari apa yang ia kerjakan serta menggiurkan baginya. Seorang muslim tidak seharusnya tergelincir hanya karena mengejar keuntungan sehingga membuatnya lari dari yang diharamkan oleh Allah dan mengejar yang diharamkan

¹Muhammad, *Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Peluang, dan Ancaman* (Yogyakarta : Ekonisia, 2002), hlm. 55.

oleh Allah. Padahal segala yang diharamkan dapat menjadi kompensasi yang baik dan penuh berkah. Segala yang disyariatkan oleh Allah dapat menggantikan apapun yang diharamkan oleh Allah Swt.²

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan lembaga keuangan terutama lembaga perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan "nyawa" untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangatlah vital, misalnya dalam hal penciptaan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan Islam.³

Untuk memberikan kemudahan pada nasabahnya, perbankan menyediakan berbagai macam jenis produk-produk bank. Diantara semua jenis produk yang disediakan oleh bank dapat memberikan manfaat yang berbeda-beda kepada nasabahnya. Salah satunya bank menyediakan produk yang memberikan manfaat kepada nasabah yang beragama islam yang ingin melakukan ibadah haji dan umrah.

Ibadah haji yang ditetapkan sebagai kewajiban atas setiap muslim yang telah memenuhi syarat-syaratnya adalah salah satu dari rangkaian rukun islam,

²Abdullah Al-Mushlih & Shalah Ash-Shawi, *Fiqih Ekonomi Keuangan Islam* (Jakarta : Pustaka Darul Haq, 2004), hlm. 5.

³Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012) Cet. Ke-10, hlm. 3.

yang ditetapkan pada tahun ke enam hijriah. Kewajiban melakukan ibadah ini bagi setiap muslim hanya berlaku sekali sepanjang hidupnya. Apabila ada yang berkehendak melakukannya untuk kedua atau lebih banyak lagi maka ibadah tersebut hanya bernilai ibadah sunnah, bukan bernilai wajib lagi.⁴ Di dalam rukun islam, ibadah haji diperintahkan oleh Allah Swt. Setelah adanya perintah membaca dua kalimat syahadat, mendirikan sholat, berpuasa di bulan Ramadhan dan membayar zakat. Allah Swt., Berfirman dalam QS. Ali-Imran/3: 97.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, diantaranya maqam Ibrahim (tempatnya berdiri membangun Ka’bah). Barang siapa memasukinya (baitullah itu) menjadi amanlah dia; Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu bagi orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah Maha Kaya dari semesta alam.”⁵

Maksud dari orang-orang yang sanggup pada ayat tersebut adalah mereka yang sanggup mendapatkan pembekalan dan alat transportasi, sehat jasmani, perjalanan yang aman menuju Baitullah, serta keluarga yang ditinggalkan terjamin kehidupannya.⁶

Selain ibadah haji, ibadah umroh juga merupakan ibadah yang dilakukan di Tanah Suci Mekkah. Syarat yang diberlakukan untuk melakukan perjalanan

⁴Drs. Mustafa Kamal Pasha dkk, *Fikih Islam* (Jogjakarta: Citra Kasra Mandiri, 2002), hlm. 197.

⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur’anul Karim* (Jakarta: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009), hlm. 121.

⁶H. M. Abdurachman Rochimi, *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah* (Jakarta: Erlangga, 2011), hlm. 17.

ibadah umrah juga sama dengan ibadah haji yaitu mampu secara fisik, materi, maupun rohani.

Setiap umat muslim tentu menghendaki melaksanakan ibadah umrah ini, akan tetapi tidak semua orang mampu melaksanakan ibadah umrah karena tidak memiliki kemampuan secara finansial. Meskipun ibadah umrah ini hanya diwajibkan kepada orang yang mampu saja, tetapi bagi orang yang tidak mampu juga berusaha untuk melakukan ibadah ini.

Persoalan yang mendasar yang dihadapi muslim yang belum mampu untuk melaksanakan ibadah umrah ini adalah masalah pendanaan. Banyak para calon jamaah yang ingin menunaikan ibadah umrah namun biaya yang tersedia tidak mencukupi untuk pembayaran. Dalam hal ini, Dewan Syariah Nasional memberikan kesempatan kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) untuk merespon kebutuhan masyarakat dalam berbagai produknya, termasuk pengurusan dan pembiayaan ibadah umrah.

Dengan adanya pembiayaan ini, calon jamaah bisa melakukan ibadah umrah secepatnya tanpa harus menunggu dalam waktu yang lama untuk mengumpulkan dana. Penyediaan produk pembiayaan umrah ini banyak dilakukan oleh perbankan terutama perbankan syariah. Calon jamaah bisa melakukan angsuran selama waktu tertentu namun sudah bisa melaksanakan ibadah umrah. Hal ini tentu saja sangat berguna bagi calon jamaah yang masih mempunyai dana yang sedikit namun mempunyai keinginan yang besar untuk melaksanakan ibadah ke tanah suci.

Salah satu perbankan syariah yang memberikan fasilitas jasa pembiayaan umrah adalah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Banyak nya bank-bank

syariah yang juga memberikan fasilitas jasa perjalanan ibadah umrah ini, membuat BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin harus meningkatkan kekuatan untuk bersaing dengan bank-bank syariah lainnya. Produk pembiayaan umrah merupakan salah satu produk pembiayaan BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang sampai saat ini masih dikembangkan di Bank tersebut.

Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk pembiayaan umrah ini bagi nasabah yang *payroll* tidak dikenakan uang muka, dan plafon pembiayaan mulai dari Rp. 20.000.000,- s/d Rp. 200.000.000,- dengan waktu angsuran maksimal lima tahun. Ini merupakan keunggulan dari pembiayaan umrah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Dari awal diluncurkannya pembiayaan ini jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan ini berjumlah 13 orang.

Untuk selalu mengembangkan produk pembiayaan umrah tersebut, bank harus merancang strategi pemasaran yang unggul yang memperhitungkan strategi pesaing.⁷ Strategi pemasaran ini sangat penting bagi sebuah bank dengan maksud agar rencana yang telah dibuat dapat terlaksana dengan baik serta mampu meminimalisir hambatan-hambatan yang nanti nya akan merugikan pihak bank.

Strategi pemasaran merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dimana strategi pemasaran merupakan suatu cara mencapai tujuan dari sebuah perusahaan, karena potensi untuk menjual proposisi terbatas pada jumlah orang yang mengetahui hal tersebut. Hal ini didukung juga oleh pendapat Swastha, Strategi adalah serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuan. Pemasaran menurut

⁷Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm. 2.

W. Y. Stanton adalah sesuatu yang meliputi seluruh sistem yang berhubungan dengan tujuan untuk merencanakan dan menentukan harga sampai dengan mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang bisa memuaskan kebutuhan.⁸

Selama ini pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin melakukan aktivitas memasarkan produk pembiayaan umrah ini dengan cara sistem jempot bola, presentasi ke instansi-instansi pemerintahan, membuka stand pada pameran-pameran, datang langsung ketempat nasabah dan berkerjasama dengan pihak travel yang sudah ditentukan oleh BNI Syariah.

Dalam hal ini penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana strategi pemasaran yang sudah mereka jalankan selama ini dalam menarik minat nasabah untuk melakukan pembiayaan umrah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Melihat permasalahan yang terjadi di atas membuat rasa keingintahuan yang besar dari penulis dan juga menarik perhatian penulis untuk melakukan suatu penelitian dengan judul : **Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Umrah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pemasaran produk pembiayaan umrah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?
2. Strategi apa yang lebih efektif dalam pengembangan produk pembiayaan umrah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?

⁸<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pemasaran>. (Diakses Tgl 26 Januari 2017, pukul 17.45 WITA).

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran produk pembiayaan umrah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui strategi apa yang lebih efektif dalam pengembangan produk pembiayaan umrah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis, antara lain :

1. Secara Teoritis
 - a. Sebagai tambahan referensi bagi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang perbankan syariah, serta menambah wawasan bagi penulis dan pembaca.
 - b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian terkait masalah ini dari sudut pandang yang berbeda.
2. Secara Praktis

Yaitu sebagai bahan pertimbangan oleh pihak perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam memasarkan produk yang ada di bank tersebut.

E. Definisi Operasional

1. Strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.⁹ Strategi yang penulis maksud di sini adalah cara atau metode bank dalam melaksanakan kegiatan bank, khususnya strategi dalam bidang pemasaran, yaitu pemasaran produk pembiayaan umrah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.¹⁰ Pemasaran yang penulis maksud di sini adalah kegiatan yang dilakukan bank dalam memperkenalkan suatu produk kepada masyarakat agar sesuai dan tepat sasaran.
3. Pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.¹¹ Pembiayaan yang dimaksud disini adalah pembiayaan umrah yang ada pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
4. Umrah adalah berpergian menuju ke Baitullah untuk melaksanakan serangkaian ibadah umrah, yakni thawaf dan sa'i. Atau dengan kata

⁹ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, ed. 3. Cet. 3. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 1092.

¹⁰ *Ibid*, hlm. 1092

¹¹ M. Nur Rianto A-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: ALFABETA, 2010), hlm. 43.

lain datang ke Baitullah untuk melaksanakan umrah dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.¹²

F. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini kajian pustaka sangat diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama. Oleh karena itu berdasarkan penelaahan terhadap beberapa skripsi yang berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan tentang strategi pemasaran produk pembiayaan umrah, namun substansinya berbeda dengan persoalan yang akan diangkat penulis, penelitian yang dimaksud adalah :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Noor Rahman (1001160270) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Pelayanan Pembiayaan Haji dan Umroh Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. ”Dari penelitian yang dilakukan oleh saudara Noor Rahman terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis sekarang. Persamaan dengan penelitian saudara Noor Rahman adalah sama-sama meneliti pada Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Adapun perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian saudara Noor Rahman membahas tentang pelayanan pembiayaan haji dan umroh, sedangkan penelitian yang akan diangkat oleh penulis adalah strategi pemasaran produk pembiayaan umroh.

¹²Mashunah Hanafi, *Fiqih Praktis* (Yogyakarta: PT. Lkis Printing Cemerlang, 2015), cet. I, hlm. 53.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Halimatus Shalehah (1101160196) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah yang berjudul : “Persepsi Calon Jamaah Haji Terhadap Penggunaan Produk Tabungan Haji Bank BRI di Kota Kandangan.” Dari penelitian yang dilakukan oleh saudari Halimatus Shalehah terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis sekarang. Persamaannya membahas tentang keinginan untuk berangkat ke Tanah Suci Mekkah untuk melaksanakan ibadah, namun yang dimaksud peneliti disini adalah pembiayaan untuk melakukan ibadah umroh. Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah subjek, objek dan tempat penelitian.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Fitrin Nisa (1106110311) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Program D3 Perbankan Syariah yang berjudul : “Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mudharabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Barkah Gemadana Kertak Hanyar.” Dari penelitian yang dilakukan oleh saudari Fitrin Nisa terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis sekarang. Persamaannya dengan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran terhadap produk pembiayaan umroh pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah subjek, objek dan tempat penelitian.

G. Sistematika Penulisan

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

Bab I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah dari permasalahan yang diteliti. Pemasalahan yang sudah tergambar dalam rumusan masalah, kemudian dirumuskan pula tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan, signifikansi penelitian yaitu merupakan kegunaan hasil penelitian. Untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian maka dibuatlah definisi operasional. Tinjauan pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II landasan teori, pada bab ini dijabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari referensi lain.

Bab III Metode Penelitian, meliputi jenis, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan prosedur penelitian.

Bab IV Laporan Hasil Penelitian, berisi tentang penyajian data dan analisis data.

Bab V Penutup, dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya, selanjutnya akan dikemukakan beberapa saran yang dirasa perlu.