BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya Islam membuka peluang usaha kepada siapapun untuk mengembangkan usaha di bidang perekonomian. Dalam memenuhi kehidupan satu dengan yang lainnya karena itulah diperlukan bisnis. Islam menginginkan penganutnya maju dan berkembang, tidak hidup didalam kemiskinan, dan saling tolong–menolong dalam memenuhi kehidupan satu dengan yang lainnya. Karena itulah diperlukan bisnis. Hal ini sebagai mana dimaksud dalam Firman Allah Swt. dalam surah al-Maidah, 5: 2.

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تُحِلُّواْ شَعَٰٓئِرَ ٱللَّهِ وَلَا ٱلشَّهۡرَ ٱلۡحَرَامَ وَلَا ٱلۡهَدۡيَ وَلَا ٱلۡقَلَٰٓئِدَ وَلَآ ءَآمِّينَ ٱلۡبَيۡتَ ٱلۡحَرَامَ يَبۡتَغُونَ فَضۡلٗا مِّن رَّبِّهِمۡ وَرِضۡوَٰنٗاۚ وَإِذَا حَلَلۡتُمۡ فَٱصۡطَادُواْۚ وَلَا يَجۡرِمَنَّكُمۡ شَنَـَٔانُ قَوۡمٍ أَن صَدُّوكُمۡ عَنِ ٱلۡمَسۡجِدِ ٱلۡحَرَامِ أَن تَعۡتَدُواْۘ وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ ٢

Terjemahan:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi´ar-syi´ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidil haram, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

Dalam pembangunan ekonomi dan bisnis untuk umat Islam harus dilaksanakan oleh para pelaku yang profesional di bidang bisnis maupun di bidang manajemen usaha lainnya bahkan juga menguasai prinsip ekonomi yang berlandaskan syariah dan muamalah. Berbicara soal bisnis dalam kegiatan perekonomi, Islam menganggap sebagai hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Dalam pemasaran digunakan untuk meraih keuntungan bisnis. Kerasnya persaingan dunia bisnis mau tidak mau memaksa seorang pemasar untuk bersikap kreatif dan inovatif dalam menawarkan produk yang benar-benar baru dan berbeda.

Kerasnya persaingan bisnis juga berlaku di perbankan, saat ini banyak berdiri perbankan, baik itu perbankan sistem konvensional maupun yang syariah. Kehadiran perbankan tersebut tentunya memberikan pilihan bagi masyarakat untuk menabung atrau menyetorkan uangnya. Kehadiran perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah yaitu untuk memenuhi kehendak masyarakat yang mengetahui pasti dengan adanya perbankan syariah tersebut, yang dimana masyarakat juga menyadari seberapa pentingnya perbankan syariah tersebut karena mengingatnya jauh dari riba. Lembaga keuangan syariah tidak akan mungkin membiayai usaha-usaha yang di dalamnya terkandung hal- hal yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah, apalagi yang bisa menimbulkan kemudharatan bagi masyrakat luas, karenanya lembaga keuangan syariah itu sistem dari ekonomi syariah.

Banyak perbankan yang dihadirkan di Indonesia ini baik dari perbankan syariah maupun dari perbankan yang berbasis konvensional, apalagi di kota

Banjarmasin ini banyak sekali perbankan yang dihadirkan salah satu nya yaitu PT. Bank Tabungan Negara Syariah (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Produk yang dihasilkan di PT. Bank Tabungan Negara Syariah (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin beragam dikarenakan untuk menunjang performa dan mengembangkan bisnisnya agar lebih besar. Adapun produk yang dihasilkannya yaitu:

1. Produk Dana
    a. Tabungan BTN Batara iB
    b. Tabungan BTN Prima iB
    c. Tabungan BTN Haji dan Umroh iB
    d. Tabungan BTN Qurban iB
    e. Tabungan BTN Tabunganku iB
    f. Tabungan BTN Simpanan Pelajar iB
    g. Tabungan BTN Emas iB
    h. Deposito BTN iB
    i. Deposito On Call BTN iB
    j. Giro BTN iB
    k. Giro BTN Prima iB
2. Pembiayaan yaitu:
    a. KONSUMER
        1) Pembiayaan Perumahan
            a. KPR BTN Platinum iB
            b. KPR BTN Indent iB

c. Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

d. Pembiayaan Proprti BTN iB

e. KPR BTN Bersubsidi iB

2) Pembiayaan Non Perumahan

a. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

b. Pembiayaan Tunai Emas BTN iB

c. Pembiayaan Emasku BTN iB

d. Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

e. Pembiayaan Multijasa BTN iB

b. KOMERSIAL

1) Pembiayaan Usaha

a. Pembiayaan Kontruksi BTN iB

b. Pembiayaan Investasi BTN iB

c. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Salah satu produk yang diangkat oleh peneliti yaitu Produk BTN Batara Haji dan Umroh iB diterapkan dalam salah satu kegiatan bisnis dari Bank BTN Syariah dengan maksud membantu memudahkan bagi para nasabah untuk menjalankan ibadah haji. Sebagaimana ibadah haji itu adalah wajib untuk dilaksanakan bagi yang mampu atau umat Islam karena ibadah haji itu merupakan rukun islam yang kelima yang dimana mempunyai persyaratan-persyaratan tertentu dan ketika umat islam sudah merasa mampu untuk melaksanakan baik secara fisik, mental maupun ekonomi.

Di Indonesia sekarang ini untuk berangkat haji biaya yang diperlukan itu tidaklah sedikit maka banyak perbankan yang menggunakan tabungan haji agar masyarakat atau nasabah nya terbantu dengan tabungan haji. Tujuan adanya produk Tabungan Haji ini sendiri adalah agar memudahkan Umat Islam di Indonesia untuk mengumpulkan uang untuk berangkat ketanah suci. Tabungan haji ini menggunakan prinsip *mudharabah mutlaqah (investasi)* yang merupakan kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati di muka.

Disini persoalan yang mendasar mengenai ibadah haji adalah masalah pendanaan, banyak masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji namun biaya yang tersedia tidak mencukupi untuk pembayaran pelaksanaan ibadah haji. Selain itu kouta jamaah sangat terbatas, mungkin orang yang mendaftar haji setiap tahun pasti lebih banyak apalagi menunggu keberangkatan yang lebih lama.

Pentingnya pemasaran yang dilakukan oleh pihak PT. Bank Tabungan Negara Syariah (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yaitu dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk dan jasa. Pemasaran akan menjadi sangat penting dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat. Pemasaran ini juga dilakukan untuk menghadapi para pesaing yang ada diluar dalam menghadapi para pesaing yang dari waktu ke waktu. Banyak lembaga keuangan syariah pada zaman sekarang yang menyediakan produk-produk Bank maupun jasa Bank maka tidak heran pula dalam dunia lembaga keuangan banyak persaingan yang semakin ketat. Terutama untuk tabungan haji ini banyak perbankan syariah yang menawarkan karena ini menjadi perhatian

khusus dalam bidang perbankan. Pemasaran adalah sebuah proses dan manaterial yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk memperoleh kebutuhan dan keinginan mereka,dengan cara menukarkan produk dan nilai dengan pihak-pihak lain. Tujuan dari pemasaran ini adalah salah satu trik yang dilakukan akan lebih mudah nya masyarakat mengenal tabungan haji yang ada di PT. Bank Tabungan Negara Syariah (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Tingginya tingkat persaingan antar bank memaksa setiap bank yang ada berlomba-lomba untuk menciptakan berbagai produk-produk perbankan dan juga gencar untuk melakukan pemasaran. Terutama untuk PT. Bank Tabungan Negara Syariah (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sangat memperhatikan strategi untuk memasarkan tabungan haji ini mengingat banyaknya persaingan dalam produk tabungan haji ini, dan juga persaingan pasar semakin banyak, maka dalam meningkatkan jumlah nasabahnya agar tidak menurun biasanya mereka melakukan analisa pasar terlebih dahulu, cek bank-bank pesaing mereka bagaimana cara mereka memasarkan produknya apa saja kelemahan yang ada di bank pesaing dan *profit and asset* yang ada di cabang lain harus sesuai sama *profit* yang diminta standar kantor pusat.

Dalam memasarkan produk yang ada di PT. Bank Tabungan Negara Syariah (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin pihak *marketing* menggunakan bauran pemasaran atau yang sering disebut *marketing mix* dalam pemasaran yaitu dengan 4P, Strategi Produk, Strategi Harga, Strategi Tempat dan Strategi Promosi. Strategi Produk, yang ditawarkan oleh PT. Bank Tabungan Negara Syariah (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dengan menyediakan

produk yaitu Tabungan haji dan umroh iB, dimana produk ini menerapkan harga dengan setoran awal nya Cuma RP. 100.000 dan setoran berikutnya sama RP. 100.000 dan nasabah mendapatkan kartu debit BTN Syariah Visa ketika berangkat Haji. Strategi Tempat, dengan tempat pemilihan yang strategis ini mudah dalam nasabah menjangkau tempat nya karena berada persis di pinggir jalan raya kota yang bertempatan di Jl. Jend. A. Yani Km 5 Komplek Kencana No. 1 Banjarmasin 70249 dan ini akan lebih memudahkan transaksi antara nasabah dan pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin. Strategi Promosi, yang gencar dilakukan BTN syariah dengan menggunakan iklan, media internet, mengikuti bazaar dan memasang spanduk.

Dari permasalahan di atas yang sudah penulis jabarkan, maka penulis tertarik untuk lebih menelitinya dengan cara mendalam, baik dari strategi yang digunakan dalam memperoleh nasabah produk tabungan haji dan apa saja kendala yang di hadapi oleh BTN Syariah dalam memasarkan produknya.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di PT. Bank Tabungan negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin, banyak persaingan yang ada di kota Banjarmasin ini baik persaingan antar bank tentang bagaimana cara memasarkan suatu produknya agar masyarakat memahami apa itu produk-produk termasuk produk tabungan haji ini. Produk tabungan haji ini menggunakan akad mudharabah mutlaqah yang merupakan kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

Sehubungan dengan latar belakang masalah inilah penulis mengangkat masalah ini sebagai judul skripsi yaitu: **"***Strategi Pemasaran Produk Tabungan*

Haji Pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Strategi apa yang digunakan di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin dalam memperoleh nasabah produk tabungan haji?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin dalam memasarkan produknya?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui strategi yang digunakan PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin dalam memperoleh nasabah produk tabungan haji.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin dalam memasarkan produk tabungan haji.

D. Signifikasi Penulisan

Sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, hasil dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis (keilmuan).

   Hasil dari penelitian ini menambah wawasan ilmu pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti. Baik bagi peneliti maupun bagi pihak lain yang ingin mengetahui lebih jauh mengenai strategi pemasaran produk tabungan haji di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin.

2. Aspek Praktis (guna laksana).
   a. Menjadi bahan informasi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut pada permasalah yang sama dari sudut pandang yang berbeda.
   b. Menambah khazanah literatur perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya juga untuk perpustkaan UIN Antasari Banjarmasin dan juga pada umumnya untuk pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari penafsiran yang keliru dalam memahami pengertian yang dimaksud dalam penelitian ini dan untuk memperjelas maksud dari judul

proposal maka penulis mengemukakan definisi operasional agar lebih terarah penelitian ini, berikut definisi operasionalnya:

1. Strategi

   Bisa diartikan sebagai pola pengaturan kebijakan dan rencana untuk menggapai tujuan yang ditentukan, strategi berkaitan erat dengan bidang bisnis yang dipilih oleh perusahaan. Dengan adanya strategi semua anggota organisasi akan merasa memiliki pandangan yang sama tentang kemana perusahaan akan menuju dan perannya dalam menuju kearah yang dituju.

2. Pemasaran

   Adalah salah satu kegiatan dalam perekonomian yang membantu dalam menciptakan nilai ekonomi. Nilai ekonomi itu sendiri menentukan harga barang dan jasa. Pemasaran menjadi penghubung antara kegiatan produksi dan konsumsi. Definisi pemasaran ini berdasar pada konsep inti yang meliputi kebutuhan (*needs),* keinginan (*wants),* dan permintaan *(demands).*

3. Produk

   Adalah barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan. Dalam marketing, produk adalah apapun yang bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan sebuah keinginan atau kebutuhan. Produk juga sesuatu baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi permintaan dan keinginannya.

4. Tabungan haji

   Adalah adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya dilakukan pada saat nasabah akan menunaikan ibadah haji atau pada saat tertentu sesuai yang

dipejanjikan terlebih dahulu, simpanan ini menerapkan imbalan dengan sistem bagi hasil *mudharabah*.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penelitian dan penulisan skripsi maka penulis akan memberikan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I adalah Pendahuluan. Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, yaitu kerangka dasar pemikiran yang melatarbelakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dari latar belakang masalah yang akan di teliti dengan rumusannya dalam rumusan masalah, setelah itu dari rumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan dari penelitian. Selain tujuan penelitian, dalam bab ini juga disusun signifikansi penelitian untuk menjabarkan manfaat yang diharapkan dari hasil merupakan kegunaan hasil penelitian baik secara teoritis maupun praktis. Setelah itu definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah yang bermakna luas, untuk memudahkan dalam penulisan proposal ini dan untuk memperjelas dan menghindari kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini. Selanjutnya terdapat kajian pustaka yang dijabarkan untuk menghindari anggapan *plagiasi* dan pengulangan terhadap penelitian yang sama atau sejenis. Terakhir yaitu sistematika penulisan, yang merupakan penjelasan singkat dari susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II adalah landasan teori yang menjelaskan tentang pengertian-pengertian masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori

yang mendukung serta relevan. Baik itu dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang di teliti dan juga sumber informasi dari penelitian sebelumnya.

Bab III yaitu berisikan tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta tahapan penelitian. Pendekatan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif. Penelitian yang penulis lakukan ini di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin, subjek penelitian ini adalah Lembaga Keuangan Syariah dengan studi kasus di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin, sedangkan objek dari penelitian ini yaitu strategi pemasaran produk tabungan haji.

Bab IV yaitu hasil pembahasan yang berisi tentang hasil analisa data serta jawaban atas rumusan masalah.

Bab V yaitu penutup, disini penulis akhirnya membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian penulis.

G. Kajian Pustaka

Untuk mengindari kesalahpahaman dan memperjelas permasalahan yang penulis angkat maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada, penelitian yang dimaksud, yaitu:

1. Skripsi Nur Fuan Zen mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tahun 2016 dengan judul *Strategi Pemasaran Tabungan Haji*

di BRI Syariah kcp Kudus. Pada pembahasan ini penelitian pendekatan kualitatif, penelitian ini membahas bagaimana strategi pemasaran dari produk tabungan haji di BRI Syariah kcp Kudus, penelitian ini dapat memperoleh kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Sedangkan yang membedakan judul skripsi dengan penulis yaitu tempat *strategi pemasaran produk tabungan haji di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin*, dalam penelitian ini peneliti sama-sama menggunakan penelitian lapangan atau kualitatif, disini peneliti membahas mengenai bagaimana cara Bank dalam strategi pemasaran upaya menarik minat nasabah dan meningkat nasabah untuk menabung tabungan haji di bank tersebut.

2. Skripsi Indra Al-Syarif mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada tahun 2016 dengan judul *Strategi Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin Dalam Memperoleh Nasabah Produk Tabungan Haji.* Skripsi jurusan Perbankam Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena penelitian ini dilatarbelakangi dengan tingginya animo masyarakat Kalsel khususnya di kota Banjarmasin untuk menunaikan ibadah haji karena hal ini merupakan daya tarik untuk menarik nasabah. Sedangkan yang membedakan judul skripsi dengan penulis yaitu *strategi pemasaran produk tabungan haji di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin,* dalam penelitian ini penliti menggunakan penelitian lapangan atau kualitatif, disini peneliti membahas mengenai bagaimana cara Bank dalam strategi pemasarannya dalam meningkatkan nasabah untuk menabung tabungan haji di PT. Bank

Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin dan mempertahankan nasabah yang sudah ada.

3. Skripsi Rizqi Fadhilah Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada tahun 2016 dengan judul skripsi *Strategi Penghimpunan Dana Dalam Produk Tabungan iB Haji Ar-Rahman Pada Bank Kalsel Syariah Kedai Paringin.* Skripsi Jurusan Pebankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena penelitian ini membahas mengingat banyaknya persaingan di perbankan maka Bank Kalsel Syariah Kedai Paringin juga menawarkan produk Tabungan Ib haji Ar-Rahman karena untuk menarik perhatian calon nasabah agar mau bergabung untuk menginvestasikan dananya supaya dikelola oleh pihak Bank karena itu juga pihak bank mempunyai strategi–strategi tersebut. Penelitian ini penelitian lapangan dengan menggunakan teknik wawancara. Subjek penelitian ini yaitu karyawan yang berjumlah 4 orang yang khusus menangani penghimpunan dana ini.