

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan lembaga yang keberadaannya sangat tergantung pada adanya kepercayaan masyarakat sehingga pengelolaannya akan senantiasa mengedepankan pada prinsip kehati-hatian. Sama halnya dengan produk perbankan pada bank konvensional, produk perbankan syariah juga menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat sehingga pengelolaannya pun berdasarkan prinsip yang berlandaskan syariah Islam.¹

Dalam dunia bisnis perbankan, kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan karena hal itu yang menentukan keberhasilan atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi untuk memilih jasa perbankan lain (pesaing) sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.²

Perhatian khusus kepada kepuasan nasabah merupakan suatu yang sangat esensial sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kualitas jasa pada perbankan. Nasabah akan selalu mencari, memilih, dan menggunakan

¹ Ansori. 2008. *Penerapan Prinsip Syariah dalam Lembaga Keuangan Lembaga Pembiayaan dan Perusahaan Pembiayaan*. h 29

² Aliah, Hummatul. 2011

keseluruhan jasa sebuah perbankan apabila kualitas jasa perbankan tersebut mampu memenuhi kebutuhan nasabah.³

Bank syariah dengan sistem bagi hasil dirancang untuk terbinanya kebesamaan dan menanggung resiko usaha dan berbagi hasil usaha antara pemilik (shahibul mal) yang menyimpan uangnya di lembaga selaku pengelola dana (mudarib) dan masyarakat yang membutuhkan dana yang akan berstatus peminjam dana atau pengelola usaha.⁴

Untuk menjamin kepuasan nasabah tersebut maka pengelolaan dana tersebut didasarkan pada akad-akad yang sesuai dengan kaidah muamalat dan prinsip-prinsip syariah. Pada sistem operasi perbankan syariah pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tetapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan (misalnya modal usaha) dengan perjanjian keuntungan sesuai kesepakatan.

Seperti dalam firman Allah sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً^٥ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. (QS: Ali Imran Ayat: 130)*

³ Abubakar, Verawati. 2012

⁴ Mahmud dan Rukmana. 2010. *Bank Syariah Teori Kebijakan dan Studi Empiris di Indoneia*. h 26

Begitu pula dalam hal perniagaan dan transaksi di perbankan, kecuali dengan berlakunya landasan kesepakatan yang seimbang dan suka sama suka. Sama hal seperti firman Allah dalam (QS: An-Nisaa Ayat: 29)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*

Pada bank syariah muamalat salah satu produk yang menjadi unggulan bank syariah dalam hal ini Bank Muamalat Indonesia adalah tabungan haji arafah dimana tabungan haji arafah adalah jenis simpanan dana pada Bank Muamalat Indonesia untuk nasabah perorangan yang berniat untuk melaksanakan ibadah haji secara terencana sesuai dengan kemampuan dan jangka waktu yang di sepakati.

Haji merupakan rukun islam yang harus dijalankan dan dikerjakan seperti pada firman Allah sebagai berikut:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مِّمَّا بَرَّهْتُمْ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ
 اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ. فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مِّمَّا
 بَرَّهْتُمْ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ
 وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : *Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah; Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam". (QS. Ali Imran: 97).*

Tabungan haji dikhususkan untuk para nasabahnya yang akan menunaikan ibadahnya atau umrohnya, Kelebihan tabungan haji adalah pelayanan pendaftaran haji, nasabah yang telah memiliki dana yang cukup akan langsung didaftarkan oleh bank untuk mendapatkan jatah kursi haji. Bank akan secara proaktif membantu dalam pengurusan dokumen administrasi yang sudah menjadi persyaratan calon jamaah haji ke departemen agama. Bank juga bisa memberikan dana talangan haji untuk nasabah yang membutuhkan dana, dana talangan ini tentunya tidak dimaksudkan meminjamkan uang pada nasabah untuk naik haji atau nasabah yang tidak mampu, karena yang dilakukan bank memberi dana talangan hanya sebatas

talangan untuk mendaftarkan atau pelunasan dan nasabah harus sudah mengembalikan dana talangan tersebut sebelum keberangkatan. Jadinya bukan nasabah yang tidak mampu tapi ada kendala likuiditas yang ia hadapi, di atas kertas nasabah mempunyai harta yang cukup akan tetapi uang tunai belum ada, Misalnya dana masih dalam bentuk deposito yang belum jatuh tempo, dan nasabah yang masih menunggu pelunasan pembayaran yang baru akan di terimanya beberapa bulan lagi. Dalam kasus seperti ini bank bisa memberikan dana talangan untuk melunasi biaya pendaftaran ibadah haji yang sudah di tetapkan pemerintah. Dana talangan yang dapat diberikan bisa sampai 50% dari yang di perlukan. Tabungan haji arafah pada bank syariah muamalat dikelola sesuai dengan akad wadiah, akad wadiah adalah akad pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak yang lain dalam hal-hal yang boleh di wakikan. Al- wadiah atau di kenal dengan nama titipan atau simpanan merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan akan di kembalikan kapan saja bila si penitip menghendaki. Perbankan selalu ingin mempertahankan kelangsungan hidup maupun pertumbuhannya. Semakin pesatnya pertumbuhan dan perkembangan pada dunia perbankan mengakibatkan terjadinya perubahan dalam orientasi pemasaran sehingga di butuhkan suatu strategi yang baik dan tepat, sederhana dan sistematis merupakan konsep kebijakan perbankan dalam menetapkan strategi yang akan digunakan dalam memasarkan produk, perbankan yang bergerak di bidang

keuangan mempunya bermacam-macam strategi dalam memasarkan produk-produknya.⁵

Begitu pula dengan Bank Muamalat Cabang Yogyakarta yang merupakan layanan kantor cabang (dalam negeri) syariah yang beralamat di Jl. P. Mangkubumi No. 99 Gowongan, Jetis, Kota Yogyakarta. Bank Muamalat Cabang Yogyakarta ini memiliki beberapa produk akan tetapi memiliki satu produk yang begitu di minati oleh para nasabah yaitu produk Tabungan Haji Arafah yang merupakan tabungan syariah yang ditujukan sebagai pendanaan keperluan haji dan umroh. Tabungan ini menggunakan akad wadiah kapanpun nasabah ingin berangkat haji dan umroh tabungan muamalat iB akan membantu perencanaan nasabah dengan mudah.

Alasan suatu perbankan menggunakan strategi pemasaran karena bila suatu perbankan yang tidak menggunakan strategi pemasaran maka akan sulit dalam memasarkan produknya untuk dikenal di kalangan masyarakat tanpa adanya strategi pemasaran yang baik dan tepat, Dengan menggunakan strategi pemasaran ini Bank Muamalat Cabang Yogyakarta ini mampu meningkatkan minat nasabah untuk memilih Tabungan Arafah ini menjadi begitu diminati.

Dari hasil obresvasi yang peneliti lakukan pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta ini memiliki beberapa produk yaitu sebagai berikut: Tabungan ummat, Deposito mudharabah, Deposito fulinves, Giro wadiah, Dana pensiun, dan shar'e juga beberapa Tabungan Non Transaksional yang

⁵ Bank muamalat.com 16 desember 2016 pukul 23.30

ada pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta ini produk Tabungan Haji Arafah ini sangat diminati sehingga memiliki nasabah yang begitu banyak dibandingkan dengan produk-produk non transaksional lainnya yang ada pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.

Alasan yang mempengaruhi minat nasabah memilih produk tabungan haji arafah ini di bandingkan dengan produk-produk yang lainnya yang mendasari atau menarik minat peneliti untuk meneliti judul dengan

“ ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MEMILIH TABUNGAN ARAFAH (Studi Kasus pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta)”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Produk Tabungan Arafah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta mempengaruhi minat nasabah memilih tabungan Arafah?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta mempengaruhi minat nasabah memilih tabungan Arafah?
3. Apakah Promosi Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta mempengaruhi minat nasabah memilih Tabungan Arafah?
4. Apakah Lokasi Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta mempengaruhi minat nasabah memilih Tabungan Arafah?

C. Batasan masalah

Penelitian ini untuk membatasi penelitian yang terlalu luas maka penelitian ini di fokuskan pada *variable independent* Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi serta Lokasi Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta terhadap minat nasabah dalam memilih tabungan haji arafah

Penelitian ini terdiri dari *variabel dependen* dan *independen*, *variabel dependen* dalam penelitian ini yaitu Minat Nasabah memilih Tabungan Arafah sedangkan *variabel independen* meliputi: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi serta Lokasi Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta yang dianggap mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Tabungan Arafah.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis variabel Kualitas Produk secara parsial mempengaruhi minat nasabah memilih tabungan arafah pada bank muamalat cabang yogyakarta
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis variabel Pelayanan secara parsial mempengaruhi minat nasabah memilih tabungan arafah pada bank muamalat kantor cabang yogyakarta

3. Untuk menjelaskan dan menganalisis variabel Promosi secara parsial mempengaruhi minat nasabah memilih tabungan arafah pada bank muamalat kantor cabang yogyakarta
4. Untuk menjelaskan dan menganalisis variabel Lokasi secara parsial mempengaruhi minat nasabah memilih tabungan arafah pada bank muamalat kantor cabang yogyakarta

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bacaan dilingkaran kampus Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Secara Praktis
 - a. Bagi peneliti dapat menambah wawasan keilmuan agar lebih mengenal tentang faktor-faktor variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi (strategi pemasaran)
 - b. Bagi bank muamalat kantor cabang yogyakarta sebagai bahan Evaluasi dari segi pelayanan maupun dari segi perbaikan mutu produk sehingga kedepannya dapat menarik lebih banyak nasabah