

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Melaksanakan haji merupakan suatu hal dalam agama islam yang diwajibkan bagi seluruh umat muslim bila mampu, hal ini dijelaskan dalam surat al.Qur'an surat Ali.Imran ayat 96-97. Firman Allah SWT dalam surat Ali.Imran ayat 96-97 :

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ

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

Artinya : “*Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat ibadah) manusia ialah Baitullah yang di Bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia. Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; 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. Al-Imran 3 : 96-97, penerjemah <http://www.ibnukatsironline.com/2015/04/tafsir-surat-ali-imran-ayat-96-97>)

Berdasarkan ayat diatas dapat kita ketahui bahwa umat muslim sangat dianjurkan untuk menunaikan ibadah haji bagi yang mampu baik dari aspek rohani, jasmani, maupun aspek ekonomi. (Erni dan Diana, 2013: V.17)

Berbagai macam yang dilakukan masyarakat agar bisa melaksanakan haji salah satunya dengan cara menggunakan berbagai produk tabungan haji yang telah disediakan di bank konvensional maupun bank syariah untuk bisa melaksanakan ibadah haji. Adapun masalah yang

sering terjadi dalam persoalan ibadah haji yaitu persoalan biaya berhaji. Persoalan tersebut menjadi penghalang utama bagi kaum muslimin dalam melaksanakan ibadah haji dimana biaya yang mahal dalam memperoleh porsi haji. (Erni dan Susana, 2013: V.17)

Animo masyarakat muslim di Indonesia untuk melaksanakan ibadah haji ke tanah suci Mekkah adalah yang paling tinggi dibandingkan dengan negara-negara lain didunia, setiap tahunnya terjadi peningkatan sekalipun pemerintah melalui Peraturan Menteri Agama No 6 Tahun 2010 telah menaikkan setoran awal bagi jamaah haji reguler yang semula sebesar Rp 20 juta menjadi Rp 25 juta (Riko Nazri, 2013 : V.6). Hal ini menjadi potensi besar bagi industri perbankan syariah dalam mengembangkan usahanya dimana bank syariah berkesempatan untuk menawarkan produknya yang berupa tabungan haji yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat untuk perencanaan keuangan pemberangkatan haji. Semakin tinggi jumlah masyarakat untuk menunaikan ibadah haji maka semakin tinggi pula potensial perbankan syariah dalam menawarkan produk tabungan hajinya.

Persaingan antar perbankan syariah akan terlihat jelas karena produk yang ditawarkan setiap bank syariah sejenis dengan produk yang ditawarkan bank syariah lainnya. Oleh karena itu, setiap bank syariah yang menawarkan produk tabungan haji harus dapat menciptakan keunggulan sendiri yang nantinya akan memengaruhi kepuasan pelanggan sehingga diharapkan meningkatkan loyalitas nasabah. (Hendra dan Arif dan Gendut, 2016: V.2)

Di tengah maraknya persaingan dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia justru pada Bank Muamalat sedikit mengalami guncangan, pasalnya pada tahun 2014 aliran dana yang pindah dari bank konvensional ke Bank Muamalat sangatlah kecil. Hal ini disebabkan dana haji yang semula ada di tiga bank besar BUMN tersebut akan di bagi rata kepada 17 bank berstatus Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH) (Tribunnews.com.Jakarta, 11 Desember : 2017). Adapun peraturan untuk menjadi Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH) yaitu UU34/2014, PP/52018 dan peraturan BPKH diatur pada nomor 4 tahun 2018 dan peraturan untuk regulasi mengenai BPKH diatur dalam Peraturan No. 5 Tahun 2018. (www.cnbcindonesia.com, 31 Mei 2018)

Penyebab dari masalah yang dialami oleh bank Muamalat di atas yaitu persaingan antar bank syariah yang semakin pesat yang menuntut bank untuk melakukan terobosan-terobosan yang menarik dalam hal memanager organisasinya. Masalahnya, pengelolaan dana haji saat ini belum adanya keberpihakan penuh dari regulator penyelenggara haji, untuk menyerahkan ke industri keuangan syariah sepenuhnya. Hal ini terlihat dari masih menduanya kebijakan dalam pengelolaan dana haji. Saat ini, sebagian pengelolaan dana haji diberikan kepada industri perbankan syariah dan sebagian diserahkan pengelolaannya ke industri perbankan konvensional.

Permasalahan lain pada dana haji saat ini menjadi masalah utama juga pada sektor perekonomian Indonesia, dimana dana haji akan

dialokasikan kepada sektor infrastruktur umum yang diusulkan oleh presiden RI Bapak Jokowi. Karena usulan presiden tersebut dirasa sudah menyalahi UU Pasal 48 Ayat 3 Undang-undang No.34 tahun 2014, sehingga ini menjadi pro kontra dalam pemerintahan Indonesia saat ini. Menurut Khatibul Umam Wiranu sebagai anggota DPR RI komisi VIII bahwa dana haji harus difokuskan untuk kepentingan jamaah haji dan kemaslahatan ummat Islam sebagaimana amanat pasal 26 Undang-Undang Pengelolaan Keuangan Haji. Misalnya, untuk membangun infrastruktur haji di Tanah Suci, membangun hotel untuk jamaah haji, transportasi darat, rumah sakit, dan infrastruktur yang lain yang selama ini selalu menyewa. Dari pada digunakan untuk infrastruktur umum didalam negeri. (<http://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/17/07/31/>, 16 januari 2018)

Kondisi perekonomian Indonesia yang belum stabil, membuat goyang beberapa sektor perekonomian. Hal ini pun berdampak ke sektor perbankan. Beredar kabar, Bank Muamalat pun mengalami guncangan, sehingga menutup sejumlah Kantor Cabang (KCP) dan melakukan PHK. Isu penutupan beberapa kantor Bank Muamalat ini sudah bergulir sejak Juni 2016 lalu. Di Jawa, beberapa kantor sudah terlebih dahulu ditutup dengan alasan dalam rangka optimalisasi kantor layanan serta perbaikan kinerja. Beredarnya kabar tersebut tidak menutup kemungkinan kepercayaan nasabah akan menurun ketika hendak akan menyimpan uang mereka pada Bank Muamalat kantor cabang manapun. ([medan.tribunnews.com](http://medan.tribunnews.com), 8 November : 2017)

Berdasarkan kondisi yang dihadapi oleh Bank Muamalat tersebut OJK berharap agar seluruh perbankan dapat meningkatkan pelayanan terbaik kepada masyarakat agar bisa memperkuat bank dan juga kepercayaan masyarakat, sehingga kepercayaan semakin meningkat dengan tetap memperhatikan ketentuan-ketentuan dan prinsip kehati-hatian serta prinsip syariah. (Medan.tribunnews.com, 8 november : 2017)

Kondisi yang dialami oleh bank muamalat tersebut menunjukkan bank muamalat mengalami *financial distress*. *Financial distress* merupakan kondisi suatu perusahaan yang mengalami penurunan pada aspek keuangannya yang terjadi sebelum kebangkrutan ataupun likuidasi ( Plat dan Plat, 2002, dalam Almilia, 2006). Kebangkrutan perusahaan juga sering diartikan sebagai likuidasi perusahaan atau penutupan perusahaan atau insolvensi. Kebangkrutan juga sering diartikan sebagai kegagalan keuangan dan kegagalan ekonomi pada suatu perusahaan. (Patrisia Febrina, 2010: V.2)

Mengenai paparan sebelumnya yaitu animo masyarakat yang tinggi terhadap menunaikan ibadah haji, maka minat dalam penggunaan tabungan haji juga akan semakin tinggi yang mengakibatkan masyarakat harus selektif serta bijak dalam memilih bank yang menyediakan produk tabungan haji yang bisa menyesuaikan dengan kebutuhan mereka. Hal seperti itu dilakukan agar masyarakat bisa mendapatkan kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka sehingga mereka akan merasa puas. Masyarakat hanya akan memilih perusahaan atau bank yang memiliki komitmen tinggi dan terpercaya. Adapun kriteria perusahaan yang unggul

dari pesaingnya adalah perusahaan tersebut dapat memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat dan bisa memenuhi kepuasan mereka. Apabila kriteria tersebut bisa terpenuhi maka loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap suatu perusahaan akan terbentuk sendiri dengan adanya perasaan puas terhadap kualitas produk dan jasa yang disediakan. Perusahaan akan mengalami pertumbuhan yang sangat baik apabila loyalitas pelanggan terhadap perusahaan sangat tinggi.

Kualitas produk dan kualitas layanan yang baik bisa menjadi senjata perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis dengan perusahaan lain. Adapun aspek yang tidak kalah penting dalam bisnis perbankan yaitu tuntutan bagaimana bank bisa dalam memperoleh kepercayaan yang penuh dari pelanggan.

Pelayanan baik yang diberikan suatu bank maka dengan sendirinya memberikan promosi yang baik bagi bank tersebut. Dengan menyediakan kualitas layanan yang baik diharapkan bisa memenangkan persaingan dalam pemasaran produk jasa perbankan. Pelayanan jasa dalam perbankan merupakan suatu hal yang langsung berhubungan dengan nasabah, maka pembenahan serta evaluasi masalah pelayanan dalam perbankan harus perlu dilakukan. Penilaian dari nasabah ini dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan perbankan syariah dalam mengetahui hal-hal apa saja yang harus di evaluasi dalam pelayanan untuk mencapai kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah untuk memperkuat kepercayaan nasabah terhadap suatu perusahaan. (Tuti Hastuti, 2013: V.2)

Selain itu reputasi atau citra perusahaan sangat penting bagi perusahaan karena reputasi yang terbentuk di masyarakat akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam hal penjualan produk dan jasa mereka. Reputasi merupakan aset perusahaan yang tidak nampak, namun merupakan sebuah aset terpenting bagi perusahaan. Oleh karena itu, pihak manajemen berusaha menjalankan strategi komunikasi yang diterapkan melalui program dan kegiatan yang bertujuan untuk melakukan pendekatan terhadap khalayak dalam membangun reputasi perusahaan. Sehingga perusahaan tersebut dapat dinilai baik dan menciptakan kepercayaan dari masyarakat terhadap perusahaan tersebut. (Robi'ah,2010:6)

Bank Muamalat KC Mataram Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu bank yang mengeluarkan produk-produknya yang berdasarkan prinsip syariah. Salah satu produknya adalah produk tabunganHaji. Tabungan haji merupakan tabungan yang menggunakan prinsip wadiah. Produk tabungan haji pada Bank Muamalat dinamakan dengan tabungan iB Haji dan Umrah, tabungan ini merupakan prinsip syariah dengan akad wadiah. Setoran awal pada Bank Muamalat sebesar Rp. 50.000 dan selanjutnya minimal Rp. 50.000.

Sebagai bank umum syariah pertama di Indonesia. Sejak tahun 1999 Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari kementerian Agama menjadi salah satu BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji). Karenanya, profesionalitas Bank Muamalat dalam mengantarkan nasabah-nasabahnya untuk bisa berangkat beribadah

haji dan umrah tentu tak perlu diragukan lagi. Selain itu bank muamalat dikenal dengan bank yang murni menjalankan kinerja yang syariah dibandingkan dengan bank-bank syariah lainnya.

(<http://www.bankmuamalat.co.id>)

Peneliti tertarik meneliti di Bank Muamalat KC Mataram karena kota Mataram merupakan salah satu kota terbesar di Nusa Tenggara Barat dimana pada Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki masyarakat yang mayoritas Islam, selain itu pemerintah pada provinsi Nusa Tenggara Barat juga menerapkan sistem syariah pada pengelolaan keuangannya dibuktikan dengan pemerintah menerapkan label syari'ah pada seluruh Bank NTB yang semulanya bank tersebut berstatus bank konvensional.

Asumsi di atas mendorong peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan tabungan haji dan faktor apa yang paling dominan dalam memberikan pengaruh kepada nasabah untuk menggunakan tabungan haji. Oleh karena itu diambil judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Produk Tabungan Haji PT Bank Muamalat KC Mataram Nusa Tenggara”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, berikut beberapa rumusan masalah tentang penelitian sebagai rangkuman masalah yang akan diteliti, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah tabungan haji Bank Muamalat
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah tabungan haji Bank Syariah Muamalat
3. Bagaimanakah pengaruh citra perusahaan perusahaan terhadap kepercayaan nasabah tabungan haji Bank Muamalat
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas produk, kualitas layanan, dan citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah tabungan haji Bank Muamalat.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh kualitas produk dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah tabungan haji.
2. Untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh kualitas layanan dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah tabungan haji.
3. Untuk mengetahui seberapa jauh citra perusahaan dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah tabungan haji.
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan secara bersamaan terhadap kepercayaan nasabah tabungan haji.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan serta menganalisis secara langsung mengenai kualitas produk, kualitas layanan, dan citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah tabungan haji berdasarkan teori yang dipelajari.
- b. Secara praktisi, penelitian ini dapat menambah informasi dan menjadi bahan pertimbangan kepada instansi terkait dalam mengambil keputusan khususnya dalam memberi kepercayaan kepada nasabah yang menggunakan tabungan haji.

## E. Tinjauan Pustaka

**Tabel 1.1**

**Penelitian Terdahulu**

Refrensi	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan
Tuti Hastuti (2013)	Kualitas Layanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan pada Bank Syariah	Analisa Regresi Berganda dan Pengujian Hipotesis	Variabel dominan yang memengaruhi nasabah penyimpan adalah variabel bagi hasil	Perbedaan beberapa variabel dependen meliputi kualitas layanan dan citra perusahaan serta perbedaan variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah tabungan haji. Serta metode penelitian yaitu uji asumsi klasik dan uji koefisien determinasi.
Hutomo Rusdianto (2016)	Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Nasabah sebagai Variabel Moderating di Pati	Uji MRA (Moderating Regression Analisis)	Produk tabungan dan persepsi memengaruhi minat menabung di Pati	Perbedaan variabel dependen meliputi kualitas produk, kualitas layanan, dan citra perusahaan serta perbedaan variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah tabungan haji. Serta metode penelitian yaitu uji asumsi klasik, regresi berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis.
Vera Erlinda dan Haroni Doli	Analisis faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	Metode kualitatif	Pelayanan bank merupakan faktor utama	Perbedaan variabel dependen meliputi kualitas produk,

H. Ritonga (2013)	Pemilihan Bank Oleh Nasabah Tabungan Haji (Studi Kasus : Peserta Bimbingan Manasik Haji Aziziah Kec. Medan Johor)		yang dipilih oleh peserta bimbingan manasik haji Aziziah.	kualitas layanan, dan citra perusahaan serta perbedaan variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah tabungan haji. Serta metode penelitian yaitu kuantitatif.
Rizal Wahyu Kusuma (2015)	Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas, dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan	Uji Reliabilitas Uji Validitas dan Uji asumsi klasik	Variabel dominan yang memengaruhi kepuasan pelanggan yaitu produk	Perbedaan beberapa variabel dependen meliputi kualitas produk dan citra perusahaan serta perbedaan variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah tabungan haji. Serta adanya perbedaan metode penelitian yaitu koefisien determinasi, dan uji hipotesis.
Gunarto Suhardi (2006)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya	Model persamaan Struktural	Hasil uji hubungan kausalitas menunjukkan bahwa kepercayaan mempengaruhi kesetiaan sebesar 0.725.	Perbedaan variabel dependen meliputi kualitas produk, kualitas layanan, dan citra perusahaan serta perbedaan variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah tabungan haji. Serta metode penelitian yaitu uji asumsi klasik, regresi berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

<p>Untung Sriwidodo dan Rully Try I (2010)</p>	<p>Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah</p>	<p>Uji Validitas dan Uji Realibilitas  Uji Asumsi Klasik</p>	<p>Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang dipersepsikan, semakin besar kepuasan nasabah.</p>	<p>Adanya perbedaan variabel dependen meliputi kualitas produk dan citra perusahaan serta perbedaan variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah tabungan haji. Serta adanya perbedaan metode penelitian yaitu regresi berganda dan uji koefisien determinasi.</p>
<p>Adi Kuswanto (2009)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah</p>	<p>Regresi berganda</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan dalam bentuk bukti fisik dan empati berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.</p>	<p>Perbedaan variabel dependen meliputi kualitas produk, kualitas layanan, dan citra perusahaan serta perbedaan variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah tabungan haji. Serta metode penelitian yaitu uji asumsi klasik, koefisien determinasi, dan uji hipotesis.</p>
<p>Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi (2007)</p>	<p>Pengaruh kualitas layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (studi kasus PD BPR Bank Pasar Kandal)</p>	<p>SEM dan Persamaan Struktural</p>	<p>Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan mempunyai pengaruh terhadap pembentukan kepercayaan</p>	<p>Perbedaan beberapa variabel dependen meliputi kualitas produk dan citra perusahaan serta perbedaan variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah tabungan haji. Serta metode</p>

			dan komitmen nasabah yang akan mempengaruhi juga terhadap loyalitas.	penelitian yaitu uji asumsi klasik, regresi berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis.
Tuti Hastuti (2013)	Kualitas Layanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah	Regresi linear berganda	Variabel dominan yang mempengaruhi nasabah adalah pola bagi hasil.	Perbedaan beberapa variabel dependen meliputi kualitas produk dan citra perusahaan serta perbedaan variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah tabungan haji. Serta metode penelitian yaitu uji asumsi klasik, koefisien determinasi, dan uji hipotesis.
Hutomo Rusdianto dan Chanafi Ibrahim (2016)	Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating di Pati	Moderating regression	Produk dan persepsi berpengaruh positif terhadap minat menabung	Perbedaan variabel dependen meliputi kualitas produk, kualitas layanan, dan citra perusahaan serta perbedaan variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah tabungan haji. Serta metode penelitian yaitu uji asumsi klasik, regresi berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis.