

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Haji ialah salah satu rukun Islam yang utama sehabis Syahadat, Sholat, Zakat, serta Puasa. Ibadah Haji harus dikerjakan untuk tiap umat Islam yang sanggup minimum satu kali selama hidup, sebaliknya sesudahnya merupakan sunnah. Meski seperti bagi riwayat Ibnu Hibban dari Abu Sa'`id Al- khudri dan Al- Baihaki, dan Nabi Muhammad SAW menyarankan untuk orang yang mempunyai keahlian bayaran, raga, serta waktu buat melakukan ibadah Haji sekali dalam seumur hidupnya. Haji ialah rukun Islam yang terakhir yang dikira selaku aksesoris ataupun untuk menyepurnakan rukun Islam. Ibadah Haji pula ialah ibadah sangat susah dalam tingkatan keikhlasan sebab melaksanakan Haji tidak lagi mengenai ikatan sesama manusia dengan manusia lainnya, melainkan hubungan manusia kepada Allah SWT. Haji ialah ziarah ke Baitullah untuk melakukan rangkaian ibadah ruhani dan jasmani pada tempat dan waktu yang telah ditentukan. Lokasi yang telah ditentukan tersebut merupakan Kabah serta lokasi Sa' i, Arafah , Muzdalifah, serta Mina dengan waktu-waktu yang sudah ditetapkan untuk pelaksanaan Haji terutama diawali pada bulan Syawal hingga 10 (sepuluh hari) awal pada Zulhijjah. Ada pula rangkaian ibadah yang dilaksanakan ialah: *Thawaf*, *Sa''i*, *Wukuf*, dan lain- lain. Pada hakikatnya, melakukan amalan Haji merupakan hal wajib bagi semua umat Muslim (untuk yang sanggup). Saat terdapat isyarat panggilan buat melaksanakan ibadah Haji maka bersegeralah, tinggalkan sementara waktu urusan duniawi. Cuma saja nominal dana dikeluarkan lumayan banyak, hingga Allah SWT membagikan kemauan bahwasannya ibadah Haji diharuskan kepada umat Muslim yang sanggup baik sanggup

secara jasmani ataupun rohani dan telah pasti sanggup ekonomi. Banyak orang yang sanggup tetapi tidak mempunyai kemauan untuk melakukannya, dan bahkan lebih banyak lagi umat Muslim yang mempunyai kemauan namun tidak mempunyai kemampuan penghasilan yang cukup. Alhasil, bagi rata-rata orang Indonesia, menunaikan ibadah Haji saat ini dipandang sebagai keuntungan yang signifikan. karena sudah mampu menunaikan rukun Islam yang kelima.

Dikutip dari *Global Religius Future* data tahun 2020 umat Muslim di Indonesia ialah umat Muslim yang paling beragam dan terbanyak di dunia dengan jumlah 209,12 juta orang. Mayoritas masyarakat Indonesia ialah memeluk agama Islam ditambah lagi dengan keinginan umat Islam yang begitu tinggi dalam pelaksanaan ibadah Haji sehingga keinginan ibadah Haji umat Muslim Indonesia sangat besar. Indonesia merupakan negara dengan jumlah jemaah Haji terbanyak yakni mencapai 11,56 persen dari total jemaah Haji dunia setiap tahunnya. Perihal ini teruji dari Indonesia, negara yang memberangkatkan jemaah Haji terbanyak setiap tahunnya (menurut penanggalan Hijriah) (okezone.com, diakses pada 5 Juni 2020). Wisatawan asal Indonesia terus mencatat kenaikan secara konsisten. Jumlah jemaah Haji Indonesia 2019 sebanyak 212.732 jemaah Haji reguler dan 16.881 jemaah Haji khusus, menurut liputan6.com yang dikutip pada 5 Juni 2019.

Meninjau potensi grafik tersebut menunjukkan bahwa jumlah jemaah Haji Indonesia yang mendaftar dan berangkat Umrah dan Haji setiap tahunnya terus meningkat, yang memberikan peluang besar bagi penyedia jasa travel dan keuangan syariah. Sedangkan salah satu layanan yang menawarkan Produk Tabungan Haji dan Umrah ialah Perbankan Syariah yang berupaya mengedukasi masyarakat, mempromosikan layanan, dan meningkatkan kualitasnya.

(Pelakubisnis, 2019). Meninjau keadaan tersebut membuat persaingan promosi antara Bank-Bank syariah di dalam negeri menjadi sangat bersaing dilihat dari meningkatnya produk-produk mengenai Tabungan Haji dengan keunggulan fitur produk yang ditawarkan kepada Nasabah sehingga mayoritas Bank syariah bersaing mencari banyak Nasabah Haji.

Tabungan Haji ialah Tabungan buat Nasabah individu dengan tujuan untuk mempermudah Nasabah merancang dana pelaksanaan Haji. Fakta bahwa dana Tabungan Haji tidak dapat ditarik sewaktu-waktu yang membedakannya dengan tabungan biasa. Demi memenuhi keinginan nasabah untuk berkunjung ke tanah suci, pihak Bank akan menyimpan dana nasabah dengan aman. Namun, untuk menjadi Nasabah yang baik, Nasabah juga harus jujur tentang masalah apa pun yang mereka miliki dengan Haji. Paling tidak, nasabah harus sadar bahwa ada antrian panjang untuk menunaikan ibadah Haji. Keputusan Kementerian Agama untuk kota atau wilayah domisili calon Haji menentukan masa tunggu keberangkatan. Panjangnya antrian berangkat Haji sering menjadikan fokus utama setiap tahunnya. Rata-rata di Indonesia masa antrian tunggu Haji mulai dari 13 tahun sampai dengan 28 tahun.

Melihat keganjilan menunggu pendaftaran Haji yang semakin lama, tidak menyurutkan usaha orang-orang untuk mencintai ibadah Haji. Sebaliknya, orang-orang semakin aktif menggalang dana untuk berwisata ke tanah suci. Meningkatnya jumlah pendaftar Porsi Haji Perbankan Syariah menunjukkan hal ini. Selain memberikan rasa aman bagi calon jemaah Haji, Tabungan Haji ini juga dapat mempermudah mereka dalam mempersiapkan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), karena dana yang terkumpul dapat

diinvestasikan dan digunakan untuk membeli berbagai aset untuk keperluan pelaksanaan Haji.

Bank syariah yang mengeluarkan Produk Tabungan Haji yang dikenal dengan Tabungan rencana Zam-Zam , dari PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk. Tabungan Zam-Zam ini merupakan Tabungan rutin tiap bulan dimana Nasabah menabung sejumlah dana, dengan benefit mendapatkan hadiah dimuka sebesar Rp 25.000.000,00 dengan tujuan dipergunakan pendaftaran Porsi Haji reguler di Kementrian Agama sesuai wilayah tinggalnya masing-masing Nasabah, juga Tabungan rencana ini dilindungi asuransi jiwa, maksimal Rp.120.000.000,00 (seratus dua puluh juta rupiah). Dana dari hasil Tabungan per bulan bisa dipergunakan untuk dana persiapan pelunasan biaya ibadah Haji apabila sudah masuk dalam jadwal keberangkatan dan dapat dipergunakan untuk keperluan lainnya. Dengan berbagai keuntungan yang dimiliki Tabungan rencana Zam-Zam ini harus bersaing dengan Produk serupa yang dikeluarkan oleh Perbankan Syariah lainnya. Hal ini juga yang menyebabkan persaingan akan minat Nasabah terhadap Tabungan rencana Zam-Zam ini.

Berdasarkan data pendaftar Haji tahun ini bahwa pada tahun 2021 jumlah jamaah Haji dari PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung mengalami penurunan Nasabah pendaftar Haji menjadi 346 NOA (*number of account*), dimana pada tahun sebelumnya yakni tahun 2020 jumlah jamaah Haji dari PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung sejumlah 624 NOA. Hal ini terlihat juga dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1. 1 Data Nasabah pendaftar Haji Reguler PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung, Periode tahun 2020**

Pendaftar Haji Bank Panin Dubai Syariah tahun 2020	
Bulan	Jumlah pendaftar (Noa)
Januari	191
Februari	91
Maret	33
April	19
Mei	6
Juni	76
Juli	55
Agustus	52
September	33
Oktober	17
November	15
Desember	36
<b>Total</b>	<b>624</b>

Sumber : PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung

**Tabel 1. 2 Data Nasabah pendaftar Haji Reguler PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung, Periode tahun 2021**

Pendaftar Haji Bank Panin Dubai Syariah tahun 2021	
Bulan	Jumlah pendaftar (Noa)
Januari	66
Februari	50
Maret	57
April	38
Mei	49
Juni	48
Juli	38
Agustus	52
September	50
Oktober	34
November	20
Desember	10
<b>Total</b>	<b>346</b>

Sumber : PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung

Berdasarkan fenomena dan data pada tabel 1.1 dan 1.2 di atas, sehingga peneliti melaksanakan penelitian prasurvey terkait ikatan antara kualitas produk Tabungan Haji

Zam-Zam terhadap minat menabung pada Tabungan Haji Zam-Zam kepada 20 orang responden. Hasil dari prasurvey tersebut terlihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1. 3 Hasil Prasurvey Kualitas Kualitas Produk Tabungan Haji Zam-Zam**

No	Pertanyaan	Kategori		Jumlah Responden
	A. Kualitas Kualitas Produk	Setuju	Tidak Setuju	
1	Apakah Kualitas Produk Tabungan Zam-Zam Haji yang diterapkan sudah sesuai dengan syariah Islam?	10	10	20
2	Apakah mudah dan cepat untuk membuka rekening dan menabung Haji Zam-Zam ?	5	15	20
3	Apakah persyaratan pembukaan rekening Tabungan Haji Zam-Zam mudah?	8	12	20
4	Apakah nisbah Tabungan Haji atau pembagian bagi hasil sudah adil?	9	11	20
5	Apakah memberatkan nasabah untuk dibebankan biaya administrasi?	6	14	20

Sumber : Data Primer Hasil Pra Survey

Berdasarkan hasil dari prasurvey di atas, maka sejumlah 10 orang responden memilih jawaban setuju bahwa Tabungan Haji Zam-Zam sudah sesuai dengan Syariah Islam, dan 10 orang responden memilih jawaban tidak setuju. Sementara 5 orang responden memilih jawaban tidak setuju, untuk proses pembukaan rekening dan transaksi menabung pada Tabungan Haji Zam-Zam dengan cepat dan mudah, dan 15 orang responden memilih menjawab tidak setuju. Adapun sebanyak 9 orang responden memilih jawaban setuju, dalam hal pembagian nisbah bagi hasil Tabungan Haji Zam-Zam sudah adil, sedangkan 11 responden yang menjawab tidak setuju. Sementara untuk dikenakan biaya administrasi sebanyak 6 responden tidak merasa terbebani, dan 14 responden merasa terbebani dengan biaya administrasi Tabungan Haji Zam-Zam.

Kemudian dalam menilai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap minat menabung Tabungan Haji Zam-Zam, hasil prasurvey ialah sebagai berikut:

**Tabel 1. 4 Hasil Prasurvey Kualitas Pelayanan**

No	Pertanyaan	Kategori		Jumlah
	B. Kualitas Pelayanan	Setuju	Tidak Setuju	Responden
1	Karyawan Bank selalu melayani dengan sopan dan ramah	5	15	20
2	Karyawan selalu berkomunikasi dengan baik dengan saya ketika saya melakukan transaksi.	8	12	20
3	Saya percaya karyawan Bank berkomitmen di bidang keuangan	6	14	20
4	Karyawan Bank memproses transaksi yang saya lakukan dengan cepat	9	11	20
5	Karyawan selalu menyebutkan nama Nasabah saat memberikan pelayanan.	8	12	20

Sumber : Data Primer Hasil Pra Survey

Berdasarkan pada hasil prasurvey dalam penelitian ini mengenai kualitas pelayanan terhadap minat menabung Tabungan Haji Zam-Zam bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap minat menabung Tabungan Haji Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung. Dimana sebanyak 5 responden menjawab setuju bahwa karyawan selalu melayaninya dengan sopan dan ramah. Sedangkan dalam hal proses transaksi Tabungan Haji Zam-Zam bahwa Karyawan selalu berkomunikasi dengan baik dengan Nasabah. Sebanyak 8 responden menjawab setuju, sementara sisanya tidak setuju.

Kemudian menilai minat Nasabah Tabungan Haji Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung, hasil prasurvey ialah sebagai berikut :

**Table 1.5 Hasil Prasurvey Minat Nasabah Tabungan Haji Zam-Zam**

No	Pertanyaan	Kategori		Jumlah
	C. Minat	Setuju	Tidak Setuju	Responden
1	Saya tertarik membuka Tabungan Haji, karena Bank Panin Dubai Syariah merupakan Bank yang menerapkan sistem syariah	7	13	20
2	Saya tertarik untuk menabung Tabungan Haji Zam-Zam di Bank Panin Dubai Syariah, karena saya percaya pada kinerja Bank	8	12	20
3	Saya tidak akan pindah ke Bank lain dengan berbagai kelebihan dan kemudahan yang diberikan Bank kepada saya	10	10	20
4	Apakah penerapan Kualitas Produk Tabungan Haji Zam-Zam lebih efektif dibanding talangan Haji ?	11	9	20
5	Saya tertarik untuk menabung Tabungan Haji Zam-Zam karena kepuasan pelayanan yang saya dapatkan dari Bank	8	12	20

Sumber : Data Primer Hasil Pra Survey

Berdasarkan pada hasil prasurvey dalam penelitian ini mengenai minat menabung Nasabah tabungan Haji Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung. Dimana sebanyak 7 responden menjawab setuju, sementara sisanya tidak setuju mengenai Saya tertarik membuka Tabungan Haji, karena Bank Panin Dubai Syariah merupakan Bank yang menerapkan sistem syariah. Sedangkan dalam hal Saya tertarik untuk menabung Tabungan Haji Zam-Zam karena kepuasan pelayanan yang saya dapatkan dari Bank sebanyak 8 responden menjawab setuju, sementara sisanya tidak setuju.

Melihat fenomena hasil penelitian pra survey yang telah dilakukan maka peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hal ini, yaitu tentang bagaimana



hubungan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi minat Nasabah dalam menabung di Tabungan Haji Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk. Melihat hal tersebut di atas, maka judul dari penelitian ini ialah: “**Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Tabungan Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung**”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Bedasarkan penjelasan di atas, menjadikan identifikasi masalah yang dapat di kemukakan pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Informasi mengenai Tabungan Haji di Perbankan Syariah masih belum merata kepada masyarakat luas pada umumnya.
2. Keterbatasan dan ketersediaan akan Bank Syariah masih belum merata di berbagai kota.
3. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang Tabungan Haji sehingga dianggap rumit mengenai peraturannya.
4. Pentingnya sosialisasi antara pihak Perbankan Syariah dengan masyarakat sehingga masyarakat mudah memperoleh informasi untuk memahami Tabungan Haji.

### **1.3 Batasan Masalah**

Sebagaimana pemaparan pada latar belakang di atas, sehingga penelitian skripsi ini hanya fokus menganalisa terhadap pengaruh Kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap minat Nasabah Tabungan Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk. Pembatasan ini mencegah diskusi penelitian berkembang terlalu luas, tetapi terfokus

terhadap tujuan penelitian ini, Adapun batasan masalah pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat Nasabah Tabungan Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung.
2. Responden dalam penelitian ini ialah Nasabah Tabungan Zam-Zam di PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan yang diuraikan diatas maka pokok permasalahan yang dibahas ialah sebagaiberikut :

1. Bagaimana kualitas produk, kualitas pelayanan, dan minat nasabah Tabungan Haji Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap minat Nasabah Tabungan Haji Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat Nasabah Tabungan Haji Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat Nasabah Tabungan Haji Zam-Zam di PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung.

#### **1.5. Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas produk, kualitas pelayanan, dan minat nasabah Tabungan Haji Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung.
2. Mengukur pengaruh kualitas produk terhadap minat Nasabah Tabungan Haji Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung.
3. Mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat Nasabah Tabungan Haji Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung.
4. Mengukur pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat Nasabah Tabungan Haji Zam-Zam di PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung.

#### **1.6. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan ataupun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Teoritis**

Kajian ini menambah pemikiran para peneliti, khususnya dalam hal mengembangkan teori-teori yang telah mereka kembangkan selama ini untuk menambah pengetahuan dan wawasan Kualitas Produk Tabungan Haji Zam-Zam pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung, serta dapat dijadikan pedoman juga tambahan informasi untuk kepentingan pengembangan penelitian dimasa yang akan datang.

##### **2. Secara Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berniat untuk menyimpan uangnya di Bank syariah dan memberikan informasi kepada pengelola Bank syariah

tentang cara penyaluran dana nasabah yang baik dan benar sesuai dengan peraturan masyarakat.

### 1.7. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung yang beralamat di Gedung Panin Lt.1 Jalan Asia Afrika No 170, Paledang, Kota Bandung.

### 1.8. Jadwal Penelitian

**Tabel 1. 6 Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	2022						
		Juni	Juli	Agu	Sept	Okt	Nov	Des
1	Pra penelitian							
2	Pengumpulan Data							
3	Penyusunan							
4	Bimbingan							
5	Sidang Proposal							
6	Sidang Skripsi							

Sumber : Data Primer Peneliti