

**KEPUASAN NASABAH PADA TABUNGAN IB HIJRAH HAJI
DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU
PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh :
Izatur Niza
NIM 402180156

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2022

ABSTRAK

Niza, Izatur. Kepuasan Nasabah Pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. *Skripsi*. 2022. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Husna Ni'matul Ulya. M.E.Sy.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Tabungan iB Hijrah Haji

Salah satu produk yang dijual atau ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia adalah produk penghimpun dana (*fund collection products*) ini adalah salah satu misi utama bank dalam menyediakan fasilitas yang memberikan peluang pembiayaan untuk mendukung investasi yang direncanakan. Penghimpun dana sangat banyak dikalangan masyarakat salah satunya adalah produk tabungan Tabungan iB Hijrah Haji.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, 1) Bagaimana perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo? 2) Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo? Yang bertujuan untuk menganalisis perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji dan untuk menganalisis faktor-faktor pengaruh kepuasan pada nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *field research* (penelitian lapangan). Pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif yaitu cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek mendalam data demi mendapatkan kualitas dari hasil penelitian. Sedangkan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan model pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah, Perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo saat ini sudah mulai meningkat secara signifikan di tahun terakhir sekarang ini. Dikarenakan keadaan sudah mulai membaik, yang sebelumnya terdampak pandemic covid-19. Yang menyebabkan turunya angka nasabah. Dan hasil yang kedua adalah, Faktor kepuasan nasabah pada produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi yaitu keinginan yang timbul dari diri sendiri (kepribadian), motivasi, agama, pengalaman, dan kepercayaan. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu keluarga, lingkungan, pelayanan, dan lokasi yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Dan yang paling dominan yaitu faktor motivasi dari dalam diri dan faktor lokasi, sedangkan faktor eksternal yang paling dominan adalah faktor pelayanan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Izatur Niza	402180156	Perbankan Syariah	Kepuasan Nasabah Pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 31 Agustus 2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Husna Ni'matul Ulya, M.E.Sy.
NIP. 198608082019032023

IAIN
PONOROGO



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Kepuasan Nasabah Pada Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Nama : Izatur Niza

NIM : 402180156

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang Ujian Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang :
Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag. M.E.I.
NIP. 197501122006041002

()

Penguji I :
Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.
NIP. 197502072009011007

()

Penguji II :
Husna Ni'matul Ulya, M.E.Sy
NIP. 198608082019032023

()

Ponorogo, 15 September 2022

Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo




Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Izatur Niza

NIM : 402180156

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul : Kepuasan Nasabah Pada Tabungan IB Hijrah Haji Di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Ponorogo, 17 November 2022

Penulis



Izatur Niza

IAIN
PONOROGO

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Izatur Niza

NIM : 402180156

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwan skripsi yang berjudul:

“KEPUASAN NASABAH PADA TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU PONOROGO”

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 07 September 2022

A 10000 Rupiah adhesive stamp (Meterai Tempel) is placed over the signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and '075C0AKX019500299'. The signature of Izatur Niza is written in black ink over the stamp.

Izatur Niza

IAIN
PONOROGO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia, masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia tidak terlalu terkena krisis moneter. Para bankir berpikir Bank Muamalat Indonesia adalah salah satu-satunya bank syariah yang tahan terhadap krisis moneter.¹ Bank Muamalat Indonesia sampai saat ini masih mampu bersaing dengan bank-bank syariah yang semakin banyak berdiri di Indonesia. Salah satu bank yang sampai saat ini masih mampu menjaga eksistensinya dalam dunia perbankan yaitu Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat Indonesia membuka Kantor Cabang diberbagai kota salah satunya adalah di kota Ponorogo. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo ini merupakan salah satu cabang yang berada di jalan Hosokroaminoto Kav 35 dan 37 Ponorogo. Secara geografis lokasi Bank Muamalat Kantor cabang Ponorogo ini sangat strategis dan sangat tepat karena berada di wilayah jantung kota Ponorogo. Dengan tempat yang sangat strategis ini dapat memudahkan jangkuan masyarakat kota maupun desa untuk bisa memanfaatkan produk dan jasa dari Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo ini.

¹ Zainudidin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 1.

Salah satu produk yang dijual atau ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia adalah produk penghimpun dana (*fund collection products*) ini adalah salah satu misi utama bank dalam menyediakan fasilitas yang memberikan peluang pembiayaan untuk mendukung investasi yang direncanakan. Penghimpun dana sangat banyak dikalangan masyarakat salah satunya adalah produk tabungan Tabungan iB Hijrah Haji, Tabungan iB Hijrah, Tabungan iB Hijrah Rencana, Tabunganku iB, Tabungan iB Hijrah Prima, Tabungan iB Hijrah Bisnis, Deposito iB Hijrah, Giro iB Attijarry, Giro iB Hijrah Ultima, Dana Pensiun Muamalat. Sedangkan produk penyaluran dana (*financing product*) Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo diantaranya KPR iB Muamalat, iB Muamalat Multi Guna, iB Muamalat Koperasi Karyawan, iB Muamalat Pensiun, Pembiayaan *Autoloan (Via Multifinance)*, iB Modal Kerja Reguler, iB Modal Kerja Proyek, iB Modal kerja Kontruksi Developer, iB Modal Kerja Lembaga Keuangan Syariah, iB Investasi Reguler, iB Properti Bisnis, iB Muamalat Usaha Mikro, iB Rekening Koran Muamalat.²

Penghimpun dana sangat banyak di kalangan masyarakat salah satunya produk Tabungan iB Hijrah Haji pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Dalam perbankan syariah ada beberapa produk penghimpun dana yang ditawarkan kepada calon nasabah atau kepada orang yang membutuhkan, pada Bank Muamalat salah satunya adalah tabungan iB Hijrah Haji. Produk tabungan iB Hijrah Haji merupakan suatu produk

² Pandu Bagaskara, *Wawancara*, 17 Januari 2022.

penghimpun dana yang ditawarkan atau diberikan bagi masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji, maupun yang memang berniat untuk merencanakan haji. Haji merupakan kewajiban yang dipenuhi oleh umat islam bagi yang mampu, baik dari segi *financial* maupun fisik. Haji merupakan ibadah yang memerlukan pengorbanan keduanya. Haji merupakan rukun islam yang kelima, yang wajib bagi setiap umat muslim yang mampu menjalakkannya. Ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji.³

Hasil observasi peneliti terhadap Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo dari beberapa waktu, berbagai produk tabungan yang tersedia di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo Pembantu Ponorogo, Tabungan iB Hijrah Haji merupakan salah satu produk yang dulunya banyak diminati nasabah, tetapi dikarenakan adanya pandemic covid-19 nasabah peminat tabungan iB Hijrah Haji ini berkurang.⁴ Bahkan sekarang ini calon jamaah haji yang telah mendaftar tidak dapat langsung berangkat haji pada tahun yang sama ketika melakukan pendaftaran karena semakin panjangnya daftar antrian dan kuota yang dibatasi dari pemerintahan Arab Saudi. Di tengah pandemi covid-19 ibadah haji pada tahun ini untuk terbatas jika biasanya sekitar 2,5 juta umat muslim dari seluruh dunia kini Makkah hanya akan menyambut maksimal sekitar 10 ribu jamaah haji. Pemerintah Indonesia belum bisa

³ Syukur DJ Abdullah dan Amnalullah Halim, *Haji dan Umrah: Uraian Manasik, hukum nikmah, & panduan meraih haji mabrur/M Quraish Shihab*, (Tangerang, Lentera Hati, 2012), 515-517

⁴Pandu Bagaskara, *Wawancara*, 17 Januari 2022.

memberangkatkan haji sekittar 221 ribu calon jamaah haji yang seharusnya di berangkatkan pada Juni 2021. Pihak Arab Saudi tak kunjung membuka akses dari Negara manapun akibatnya pemerintah tidak mungkin lagi memiliki cukup waktu untuk melakukan persiapan utamanya dalam pelayanan dan perlindungan jamaah. Berdasarkan kenyataan tersebut pemerintah memutuskan untuk tidak memberangkatkan jamaah haji pada tahun 2020 dan 2021.⁵

Dari wawancara dengan *Sub Branch Manager* Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo dapat memperoleh data tabungan pada tahun 2018 sampai 2022.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo⁶

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Presentase
1.	2018	545	45,4%
2.	2019	551	45,9%
3.	2020	185	15,4%
4.	2021	187	15,5%
5.	2022	160	13,3%

Sumber: Data Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nasabah Tabungan iB Hijrah Haji pada tahun 2019 mengalami kenaikan hingga terjadi presentase sebesar 45,95. dan 2020 mengalami penurunan hingga terjadi presentase 15,4%. Hal ini secara tidak langsung membuktikan bahwa kurangnya nasabah yang berminat untuk membeli atau memakai produk tersebut. Hal tersebut

⁵Fachrul Razi, *Wawancara*, Menteri Agama Republik Indonesia, “Petik Hikmah Penundaan Haji di Masa Pandemi,” (diakses pada tanggal 3 Juni 2020, jam 09.00 wib).

⁶ Pandu Bagaskara, *Wawancara*, 17 Januari 2022.

menandakan adanya permasalahan yang dihadapi oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo ini. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk membahas masalah ini dengan judul “Kepuasan Nasabah Pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo”

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut peneliti memiliki beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo?
2. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai bahan masukan untuk menambah dan memperluas pengetahuan, khususnya berkaitan dengan Ilmu Perbankan Syariah, Ilmu Ekonomi Islam dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah. Serta menumbuhkan sifat

profesionalisme kerja melalui berfikir dan meningkatkan daya penalaran dalam melakukan penelitian, perumusan, dan pemecahan masalah secara ilmiah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan deskripsi yang jelas tentang perbankan syariah dalam melakukan Kepuasan nasabah pada tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. dan sehingga penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi oleh lembaga terkait.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Islamiati yang berjudul “Analisis Strategi Bank Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan IB Hijrah Haji Di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Pada Masa Pandemi Covid-19”. Hasil dari penelitian ini adalah strategi untuk meningkatkan minat nasabah pada produk tabungan iB Hijrah Haji yaitu dengan menerapkan strategi produk kelebihanannya adalah mudah diingat dan terkesan modern dan aman.⁷ Berdasarkan penelitian yang telah diteliti oleh Nur Islamiati perbedaan yang mendasar terletak pada tempat penelitian dan judulnya, dimana judul dari Nur Islamiati membahas strategi produk pemasaran dan persamaannya sama-sama membahas variabel produk Tabungan Hijrah Haji pada Bank Muamalat.

⁷ Nur Islamiati, “Analisis Strategi Bank Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Pada Masa Pandemi Covid-19,” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2016), 91.

Penelitian yang dilakukan oleh Dian Ayu Widarti yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Cabang Madiun”. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Madiun sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan promosi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sisanya di pengaruhi oleh belum adanya ciri khas pada produk dan kurang meluasnya promosi yang dilakukan.⁸ Berdasarkan penelitian yang diteliti Dian Ayu Winarti perbedaan yang mendasar terletak pada tempat penelitian. Persamaanya hanya sama-sama membahas variabel kepuasan nasabah. Dan perbedaan tempat penelitiannya berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianti yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangkaraya”. Hasil dari penelitian ini adalah pengaruh pelayanan teller dan pelayanan costumer service terhadap kepuasan nasabah sama-sama berpengaruh signifikan, yang dapat diartikan bahwa variabel pelayanan teller dan pelayanan costumer service mempunyai pengaruh besar terhadap variabel kepuasan nasabah dan sedangkan yang lain dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar variabel yang diteliti oleh penelitian ini.⁹ Berdasarkan penelitian yang diteliti oleh Yulianti perbedaan yang mendasar terletak pada

⁸ Dian Ayu Widarti, “Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Cabang Madiun” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2019), 63.

⁹Yulianti, “Pengaruh Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang PalangKa raya” *Skripsi* (Palangka Raya: IAIN Palangka Raya 2019), 76.

tempat penelitian dan persamaanya sama-sama membahas variabel kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Eka Muliani Nasution yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah Haji Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK Cabang Padangsidimpulan”. Hasil dari peneltian ini adalah bahwa secara bersama-sama antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hijrah Haji pada Bank Muamalat Indonesia.¹⁰ Berdasarkan penelitian yang diteliti oleh Eka Muliani Nasution perbedaan mendasar terletak pada tempat penelitian dan persamaanya terletak pada sama-sama membahas variabel produk tabungan iB Hijrah Haji pada Bank Muamalat Indonesia.

Penelitian yang dilakukan Ario Bagus Senoaji ini berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di kota Semarang)”. Hasil dari penelitian ini adalah ada pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh dari nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebagai berikut bahwa semakin baik nilai pelanggan yang diberikan oleh pihak PT Bank Mandiri kepada nasabahnya maka tingkat kepuasan nasabah PT Bank Mandiri juga akan semakin meningkat.¹¹ Berdasarkan penelitian yang diteliti oleh Ario

¹⁰ Eka Muliani Nasution, “Pengaruh Kualitas Pelayanna Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT Bank Muamalat Indonesia TBK Cabang Padangsidimpulan” *Skripsi* (Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan, 2019), 2.

¹¹ Ario Bagus Senoaji, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah” *Thesis* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2008), 103.

Baguss Senoaji ini perbedaan mendasar terletak pada tempat penelitian. Persamaanya sama-sama membahas variabel kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Ade Sahreni Piliang ini berjudul “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji iB Makbul Pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan”. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah memilih tabungan haji iB di Makbul pada PT Bank Sumut, tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih tabungan haji iB Makbul, promosi, pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan haji di Makbul pada PT Bank Sumut.¹² Berdasarkan penelitian Ade Sahreni Piliang perbedaan penelitian terdapat pada tempat penelitian, dan persamaanya sama-sama membahas produk tabungan hijrah haji.

Penelitian yang dilakukan oleh Ani Priyana Yuliatwati ini berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Di Bank Muamalat KCP Ponorogo”. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo yaitu faktor pertama faktor kepercayaan dan fasilitas, sedangkan faktor kedua faktor daya tanggap dan jaminan.¹³ Berdasarkan penelitian ini terdapat persamaan yaitu sama membahas mengenai

¹² Ade Sahreni Piliang, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Ib Makbul Pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan” *Skripsi* (Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan, 2018).

¹³ Ani Priyana Yuliatwati, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2019).

variabel kepuasan nasabah dan tempat penelitiannya juga sama. Adapun perbedaannya yaitu mengenai judul dimana judul dari Ani Priyani Yuliatwati membahas analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizka Safitri Hayuningtyas ini berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Haji di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo”. Hasil dari penelitian tersebut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah tabungan haji di BRI Syariah KCP Ponorogo yaitu pertama faktor sosial dan yang kedua faktor psikologi, ketiga faktor pribadi, keempat faktor budaya dan yang terakhir faktor motivasi.¹⁴ Berdasarkan hasil penelitian tersebut terdapat perbedaan dari tempat penelitian dan judulnya. Persamaanya sama-sama membahas tabungan haji.

Penelitian yang dilakukan oleh Erwin Safrudin yang berjudul “Pemasaran Tabungan iB Hijrah Haji Untuk Menarik Minat Masyarakat Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung”. Hasil dari penelitian tersebut adalah bahwa strategi pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu ZA pagar alam Lampung adalah dengan menggunakan bauran pemasaran yang terdiri dari produk, harga, tempat, promosi, orang dan proses.¹⁵ Berdasarkan hasil penelitian tersebut terdapat perbedaan yaitu tempat penelitian, dan

¹⁴ Rizka Safitri Hayuningtyas, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan Haji di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo , 2020).

¹⁵Erwin Safrudin, “Pemasaran Tabungan Ib Hijrah Haji Untuk Menarik Minat Masyarakat Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung” *Skripsi* (Bandar Lampung: IAIN Metro, 2020).

persamanya sama-sama membahas produk tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Indonesia.

Penelitian yang dilakukan oleh Jepri Saputra ini berjudul “Strategi Pemasaran Tabungan Haji Pada Bank Syariah Mandiri Tulang Bawang”. Hasil dari penelitian tersebut adalah strategi pemasaran tabungan haji yang digunakan bank syariah Mandiri unit tulang bawang yaitu strategi pemasaran berbasis hubungan, strategi tidak membedakan, penyebaran brosur, media massa, dan edukasi.¹⁶ Berdasarkan penelitian tersebut terdapat perbedaan tempat penelitian. Persamanya sama-sama membahas variabel produk tabungan haji.

Penelitian yang dilakukan oleh Halimah Rakhmayani ini berjudul Strategi “Pemasaran Produk Tabungan iB Hijrah Haji pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo di Masa Pandemi Covid-19”. Hasil dari penelitian tersebut adalah model pemasaran produk tabungan iB hijrah haji pada bank Muamalat KCP Ponorogo di masa pandemic covid-19 produk tabungan haji salah stau produk tabungan haji setelah adanya program hadiah umrah gratis mengalami perkembangan yang sangat signifikan.¹⁷ Berdasarkan hasil penelitian tersebut terdapat perbedaan yaitu mengenai variabel judul yang berbeda, dimana judul Halimah Rakhmayani membahas strategi pemasaran

¹⁶ Jepri Saputra, “Strategi Pemasaran Tabungan Haji pada Bank Syariah Mandiri Tulang Bawang” *Skripsi* (Tulang Bawang: IAIN Metro, 2017).

¹⁷ Halimah Rakhmayani, “Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Hijrah Haji Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo di Masa Pandemi Covid-19” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021), 97.

produk tabungan haji. Terdapat persamaan dari judul tersebut yaitu dimana tempat penelitiannya sama.

Penelitian yang dilakukan oleh Mming Okta Nur Aini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo”. Hasil dari penelitian tersebut adalah pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo hal ini dapat diketahui karena menunjukkan nilai yang kuat. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo.¹⁸ Berdasarkan penelitian tersebut terdapat perbedaan yaitu tempat penelitian dan persamaanya terdapat pada variabel kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Ariska yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat KCP Binjai”. Hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan bank terhadap loyalitas nasabah pada bank muamalat KCP Binjai memberikan kualitas pelayanan terhadap nasabah yang telah melakukan transaksi. Bank Muamalat juga telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan perlengkapan lain.¹⁹ Berdasarkan penelitian tersebut terdapat perbedaan yaitu tempat penelitian dan persamaanya sama-sama membahas nasabah.

¹⁸Miming Okta Nur Aini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2018), 74.

¹⁹Dwi Ariska, “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat KCP Binjai”, *Skripsi* (Sumatera Utara: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), 54.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Adam berjudul “Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji di PT Bank Muamalat Jambi”. Hasil dari penelitian tersebut adalah secara parsial promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan haji di Bank Muamalat Jambi.²⁰ Berdasarkan penelitian tersebut terdapat persamaan yaitu sama-sama membahas produk tabungan haji. Perbedaannya terletak pada tempat penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Restiana berjudul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Melakukan Pembiayaan Dana Talangan Haji (Studi Kasus Bank Aman Syariah). Hasil dari penelitian tersebut adalah yang mempengaruhi kurangnya minat masyarakat melakukan pembiayaan dana talangan haji di BPRS Aman Syariah adalah yang pertama karena faktor internal yang terdiri dari belum ada keinginan untuk berhaji, sikap tidak suka berutang dan lebih memilih menabung terlebih dahulu walaupun dengan jangka waktu panjang, minimnya pengetahuan mengenai perbankan syariah, kurangnya kepercayaan dengan BPRS Aman Syariah dan kelompok agama di suatu masyarakat mempengaruhi minat dan kurangnya promosi pembiayaan dana talangan haji di BPRS Aman Syariah.²¹

Dari beberapa keterangan diatas telah dijabarkan tentang penjelasan mengenai penelitian-penelitian terdahulu dengan tema yang sama yaitu

²⁰ Muhammad Adam, “Pengaruh Promosi Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji di PT Bank Muamalat Jambi”, *Tesis* (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin Jambi, 2021).

²¹ Restiana, “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Melakukan Pembiayaan Talangan Haji (Studi Kasus Bank Aman Syariah)”, *Skripsi* (Lampung: IAIN Metro, 2019), 66.

kepuasan nasabah dan tabungan iB Hijrah Haji, namun ada perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu dengan teori yang berbeda dan ada juga perbedaan dibagian isi dan tempat penelitian yang berbeda.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* atau penelitian lapangan. Penelitian ini dilaksanakan dengan cara datang secara langsung ke lokasi yang diteliti dan melihat obyek yang diteliti.²² Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Metode yang menggambarkan masalah yang sedang terjadi pada saat sekarang, karena pada penelitian ini penulis atau peneliti akan menyelidiki peristiwa yang terjadi secara alami bukan rekayasa.²³

Penelitian deskriptif kualitatif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut, data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.²⁴

²² Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 21.

²³ Ibid, 21.

²⁴ Moleongi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005).

Penelitian ini menggunakan cara studi kasus, dengan melakukan penelitian dengan cara menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Tujuannya adalah untuk memperoleh serta mengumpulkan informasi lengkap tentang kepuasan nasabah pada tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Dalam penelitian ini peneliti langsung mencari data pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo untuk menggali data mengenai bagaimana perkembangan produk Tabungan iB Hijrah Haji ini. Penggalan data dilakukan secara langsung kepada *Customer Service* saudara Resti dan *Sub Branch Manager* Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo yaitu Bapak Pandu Bagaskara.

2. Kehadiran Peneliti

Peneliti merupakan seorang yang melaksanakan observasi mengamati dengan cermat terhadap obyek penelitian. Untuk memperoleh data mengenai penelitian ini maka peneliti terjun langsung ke lapangan. Kehadiran peneliti di dalam penelitian ini yaitu sebagai instrumen kunci yang berperan sebagai pengamat non partisipan, dimana peneliti turun langsung ke lapangan tidak melibatkan diri secara langsung di dalam

kehidupan obyek penelitian. Dimana hal ini sesuai dengan ciri pendekatan kualitatif, yaitu salah satunya sebagai instrument kunci dalam penelitian.²⁵

Berdasarkan hal tersebut, peneliti di lapangan sangat mutlak untuk terjun langsung ketika melakukan penelitian. Dimana dalam mengumpulkan data peneliti berusaha untuk menciptakan hubungan yang baik dengan informan yang menjadi sumber data, supaya data yang didapatkan tersebut valid. Dalam penelitian ini, peneliti akan hadir secara langsung dalam di lapangan sejak diizinkan untuk melakukan penelitian, dengan mendatangi lokasi penelitian dengan waktu yang telah di jadwalkan.

3. Lokasi/Tempat Penelitian

Penentuan lokasi adalah strategi utama dalam usaha ritel. Lokasi yang strategis akan menjadikan jalan pembuka yang menentukan kesuksesan sebuah usaha ritel. Banyak pengusaha ritel yang terkadang kurang memahami pentingnya lokasi dan menyusun strategi yang tepat dalam pemilihan lokasi tersebut.²⁶ Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti untuk memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan.²⁷

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini berada di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo yang beralamat di Jalan.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2009), 223.

²⁶ Michael Adiwijaya, *8 Juru Jitu Mengelola Bisnis Ritel Ala Indonesia*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), 43.

²⁷ Sidik Priadana Dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Tangerang: Pascal Books, 2021), 65.

Hoscokroaminoto kav 35 dan 37, Banyudono, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo. Penelitian dilakukan di Bank tersebut karena lokasi yang strategis pada jantung di tengah-tengah kota Ponorogo.

4. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data diperoleh dan didapatkan sendiri oleh peneliti. Sumber data dibagi menjadi 2 yaitu:

a. Sumber Data Primer

Pada metode ini peneliti melakukan observasi langsung ke Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Peneliti mendapatkan data dari informan yang mengetahui secara jelas dan rinci mengenai masalah yang diteliti. Sedangkan informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang dijadikan obyek penelitian.²⁸

Pada penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan berbagai pertanyaan kepada pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo yaitu kepada Bapak Pandu Bagaskara selaku *Sub Branch Manager* di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

²⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 112.

b. Sumber Data Sekunder

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara dokumentasi langsung melalui media perantara, dimana data yang diperoleh siap diolah secara langsung.²⁹

Sumber data-data ini berasal dari data-data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang tersimpan, pada data sekunder ini peneliti memakai buku-buku, brosur, artikel, website yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu dengan produk tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pedoman wawancara, dan observasi. Secara lebih rinci maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menempuh beberapa langkah yaitu observasi dan wawancara.

a. Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden.³⁰ Wawancara bermakna berhadapan langsung antara interviewer dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan. Hasil wawancara tersebut berupa jawaban dari responden berupa informasi terhadap permasalahan penelitian dan

²⁹ Megasari Gusandra Saragih, Dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dasar-Dasar Memulai Penelitian*, (Medan : Yayasan Kita Menulis, 2021), 28

³⁰ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), 39.

dijadikan data dalam penulisan proposal ini. Wawancara dalam penelitian ini dipilih beberapa responden yang menjadi nasabah di bank tersebut.

Peneliti melakukan wawancara dengan informan yang tidak lain adalah dengan *Sub Branch Manager* Bank Muamalat Ponorogo yaitu Bapak Pandu Bagaskara. Teknik wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, yaitu wawancara yang dilakukan secara langsung kepada seorang narasumber atau dalam bentuk fokus *group discussion* tergantung pada perjanjian dengan narasumber.³¹

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran.³² Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung dengan berkaitan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dan melakukan pengamatan terhadap produk tabungan iB Hijrah Haji. Dari hal tersebut peneliti mengkaji mengenai tentang kepuasan nasabah pada produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Bandung:Alfabeta, 2011), 231.

³² Abdurahman, Fatoni, *Metode Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), 104-105.

6. Teknik Pengolahan Data

Secara rinci, langkah-langkah analisis data dilakukan sebagai berikut:

- a. Reduksi data, adalah proses penyederhanaan yang jelas dengan memilih hal-hal yang pokok sesuai dengan rumusan masalah penelitian yaitu tentang kepuasan nasabah pada tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.
- b. Display data, adalah suatu proses pengorganisasian data sehingga mudah untuk dianalisis dan disimpulkan. Data yang diperoleh direduksi kemudian diorganisasikan sesuai dengan rumusan masalah.
- c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, peneliti membuat rumusan proporsi yang berkaitan dengan kepuasan nasabah mengangkatnya sebagai temuan penelitian, kemudian dilanjut mengkaji secara berulang-ulang terhadap data, pengelompokan data, dan proporsi yang telah dirumuskan. Langkah selanjutnya yaitu melaporkan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.³³
- d. Setelah data dikumpulkan maka data tersebut diolah secara kualitatif dan bersifat deskriptif, langkah kerja untuk mendeskripsikan suatu objek, fenomenan atau setting social terjewantah dalam suatu tulisan yang bersifat naratif. Artinya data, fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka-angka. Mendeskripsikan sesuatu

³³Sugiyomo, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2017), 492.

berarti menggambarkan apa. Mengapa, dan bagaimana suatu kejadian yang terjadi.³⁴

7. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian yaitu menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan menguraikan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi. Dalam hal ini analisis data kualitatif, Bogdan yang dikutip oleh Sugiyono dengan bukunya *Metodologi Penelitian Bisnis* menyatakan bahwa analisis data proses mencari, menyusun, secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data deduktif adalah analisi dari kesimpulan umum atau generalisasi yang diuraikan menjadi contoh-contoh konkrit atau fakta untuk menjelaskan kesimpulan atau generalisasi tersebut.³⁵

Ada berbagai jenis gaya penelitian kualitatif, dan ada cara berbeda untuk memproses dan menganalisis data. Prinsip utama metode analisis kualitatif adalah mengolah data yang terkumpul dan menganalisisnya menjadi data yang bermakna, sistematis, dan terstruktur. Huberman dan

³⁴Djamaan satori dan Aankomariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 28.

³⁵Sugiyono, *Metode Penelitian*, 481.

Miles (Emzir, 2010) menyatakan bahwa ada tiga jenis kegiatan analisis data kualitatif yaitu:

a. Model Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah untuk menampilkan data. Tampilan data dalam penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi singkat, bagan, hubungan antara kategori, diagram alur dan sebagainya. Miles dan Huberman (1984) menyatakan: "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the pas has been narrative tex*" yang artinya yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif. Selain dalam bentuk naratif, tampilan data juga dapat berupa grafik, matriks, dan jejaring kerja. Fenomena sosial bersifat kompleks dan dinamis, sehingga menyerbu lapangan dan setelah beberapa lama mengalami evolusi data di lapangan. Peneliti harus selalu menguji apa yang ditemukan ketika memasuki lapangan apakah masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak.³⁶

Setelah memasuki lapangan, hipotesis terbukti dan berkembang jika hipotesis yang dirumuskan ternyata didukung oleh data setiap kali dikumpulkan di lapangan maka hipotesis ini terbukti dan berkembang menjadi teori yang *grounded*. Teori *grounded* adalah teori yang ditemukan secara induktif berdasarkan data yang ditemukan di lapangan dan diuji lebih lanjut melalui pengumpulan

³⁶ Ibid, 241.

data secara terus menerus. Jika pola yang ditemukan didukung oleh data yang diselidiki pola akan menjadi pola standar yang tidak berubah. Pola tersebut kemudian muncul dalam laporan survei akhir. Setelah mengambil dan menganalisis data, penulis menyajikan data secara tertulis dalam bentuk laporan survei ini.

b. Kesimpulan

Peneliti membuat rumusan proporsi yang terkait dengan kepuasan nasabah pada tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, mengangangkatnya sebagai temuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengkaji secara berulang-ulang terhadap data yang ada, pengelompokkan data yang telah terbentuk, dan proporsi yang telah dirumuskan. Kemudian melaporkan hasil penelitian dengan temuan baru yang berbeda dari temuan yang sudah ada.³⁷

8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan teknik triangulasi. Triangulasi dalam pengujian keabsahan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.³⁸ Untuk pengecekan keabsahan data bisa dilakukan dengan menggunakan beberapa cara yaitu sebagai berikut:

³⁷ Aji Damanuri, *Metode Penelitian Muamalah* (Ponorogo: STAIN Po Press, 2010), 153.

³⁸ Lexy J. Meleong, *Metodologi Peneleitian Kualitatif* (Bandung: Pt Remaja Roskadakarya, 2009), 248.

a. Perpanjangan Kunjungan

Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti kembali menegaskan apakah data yang diberikan sejauh ini adalah data yang diberikan sejauh ini adalah tanggal yang benar atau tidak. Jika data yang diperoleh selama ini ternyata salah, data, maka peneliti perlu melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam, sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya. Maksudnya peneliti mengecek kembali data yang diperoleh serta mencatat dan mengumpulkan sesuai dengan fokus penelitian, baik melalui wawancara, dan observasi.

b. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksakan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Denzin membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.³⁹

Penelitian ini menggunakan jenis triangulasi yang dipakai adalah triangulasi dengan sumber, menurut Patton triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat

³⁹ Ibid, 330.

dicapai dengan jalan: (1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara: (2) Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi: (3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu: (4) Membandingkan keadaan dan prespektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; (5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁴⁰

Peneliti mengumpulkan data dengan triangulasi. Selanjutnya, peneliti benar-benar mengumpulkan data dan sekaligus memeriksa kendalan data tersebut. Artinya periksa kendala data anda menggunakan teknik akuisi data yang berbeda dan sumber data yang berbeda. Triangulasi dianggap sebagai teknik akuisisi data yang ditentukan. Ini merupakan kombinasi dari teknik akuisisi data yang berbeda dan sumber data yang ada.⁴¹

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang jelas tentang penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini disusun secara sistematis sebagai berikut:

⁴⁰ Ibid, 331.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 369.

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini merupakan langkah awal dari penyusunan skripsi kualitatif, serta ditujukan untuk menetapkan fokus permasalahan yang dituangkan di dalam perumusan masalah. Bab ini berfungsi sebagai gambaran umum untuk memberi pola pemikiran keseluruhan skripsi yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan studi penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Teori

Pada bab ini tentang landasan teori yang berfungsi untuk menjelaskan telah kajian terdahulu yang digunakan sebagai landasan melakukan penelitian. Bab ini ditujukan untuk menguraikan dasar-dasar teori yang digunakan peneliti dalam memperkuat penelitian, yang meliputi tentang kepuasan nasabah dan tabungan iB Hijrah Haji.

BAB III : Paparan Data

Pada bab ini berisi tentang paparan data baik data inti yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perumusan masalah maupun data pendukung sebagai data pengantar. Data-data pada bab ini meliputi gambaran umum obyek penelitian yang isinya mengenai profil Bank Muamalat Indonesia, visi dan misi Bank Muamalat, struktur organisasi Bank Muamalat Kntor Cabang Pembantu Ponorogo, job deskripsi jabatan Bank Muamalat, produk dan layanan Bank

Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, mengenai tabungan iB Hijrah Haji dan data mengenai perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Muamalat di Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

BAB IV : Pembahasan dan Analisis

Pada bab ini berisi tentang pembahasan serta analisis data yang berfungsi sebagai proses penafsiran data peneliti menggunakan teori, sehingga peneliti dapat memecah permasalahan serta menarik jawaban dan kesimpulan atas perumusan masalah. Analisis yang terdapat dalam penelitian ini yaitu analisis perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

BAB V : Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang memaparkan hasil penelitian dan pembahasan sesuai dengan rumusan masalah yang disajikan secara singkat dan jelas. Selain itu dalam penutup juga terdapat saran yang diajukan kepada peneliti baik kepada obyek penelitian maupun pada penelitian berikutnya.

BAB II

KEPUASAN NASABAH DAN TABUNGAN IB HIJRAH HAJI

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Teori kepuasan megemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari harapan konsumen sebelum pembelian dengan kinerja produk yang sesungguhnya. Ketika membeli suatu produk, konsumen memiliki harapan tentang bagaimana kinerja produk tersebut.¹ Kepuasan pelanggan atau konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesanya terhadap kinerja atau hasil produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataannya sama dengan harapan, maka layanan bisa dikatakan memuaskan. Begitu pula dengan nasabah pada suatu bank syariah, nasabah juga akan merasakan puas atas pelayanan yang mereka terima jika pelayanan tersebut melebihi dari pelayanan yang mereka harapkan.² Pengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu: membuat sistem usulan artinya banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam satu periode, survei kepuasan nasabah dengan melakukan transaksi dengan nasabah, konsumen sama seperti mengirim

¹Sangadji, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset), 83.

²Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, *Jurnal An-Nisbah*, Volume 03, Nomor, 01, (Oktober 2016), 153.

orang untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga jelas bagaimana karyawan melayani nasabah, menganalisis bekas pelanggan.³ Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank untuk mengetahui penyebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank.

Nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan bank. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang atau gembira. Banyak kepuasan memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para nasabah yang kepuasannya hanya sedikit dapat untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Sedangkan nasabah amat puas lebih susah untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan kedekatan emosional terhadap produk tertentu. Sehingga diperoleh kesetiaan nasabah yang tinggi. Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Nasabah yang puas akan setia lebih

³Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisa Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, terj. Hendra Teguh Rusli, (Jakarta: Prenhalindo 1997), 67-68.

lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang bank.⁴

Untuk menciptakan kepuasan nasabah bank harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya agar nasabah tetap merasa nyaman. Nasabah akan merasa bangga ketika nasabah mendapatkan keyakinan bahwa orang lain juga kagum terhadap bank apabila juga menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dengan semakin ketatnya persaingan maka perusahaan bank merasa perlu untuk mempertahankan pelanggannya. Terdapat berbagai cara untuk mempertahankan dan menarik nasabah yaitu, (1) Memberikan potongan harga kepada nasabah setia, (2) Memberikan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing, sehingga nasabah merasa puas dan tidak akan beralih ke pesaing.⁵

Menurut teori Kotler dalam jurnal Suwardi menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Indikator kepuasan konsumen dapat dilihat dari:

a. *Re-purchase*: Membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang atau jasa. Ini adalah tahap akhir loyalitas, dimana konsumen dianggap benar-benar setia dan akan mengulangi proses tahapan ketiga sampai kelima sampai secara

⁴Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020), 31-32.

⁵Ibid, 32-40

terus menerus. Pelanggan setia cenderung akan menolak produk atau jasa pesaing. Proses belanja konsumen di mulai dengan calon pelanggan (atau disebut *prospect*), yang apabila tertarik akan menjadi konsumen (*first time customer*). Konsumen ini dapat kembali lagi dan melakukan pembelian ulang (*repeat customer*), dan apabila konsumen ini puas dan berulang-ulang kembali lagi maka menjadi konsumen. Seringkali, karena kepuasan dan kecintaanya terhadap perusahaan, konsumen tidak segan-segan akan mempromosikannya melalui *word of mouth* dan secara tidak langsung konsumen ini dapat menjadikan rekanan tanpa imbalan menjadi *ambassador* seperti layaknya tim marketing yang menjadi *partner* kerja, meskipun bukan pemilik atau karyawan.⁶

b. Menciptakan *Word-of-Mouth*: Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain. Kegiatan penanganan pelanggan yang baik akan menciptakan interaksi dan hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan, sehingga hal ini akan menciptakan *word of mouth* yang positif berupa testimony atau pengalaman pelanggan yang tersampaikan secara digital atas produk atau jasa yang diterima oleh pelanggan. *Word of mout* memiliki biaya yang rendah dengan tetap menjaga hubungan dengan pelanggan yang puas atas suatu produk atau layanan dan menjadikan mereka sebagai pemasar

⁶ Dr. Ir. Bernard T. Widjaja, MM, “*Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifestyle*”, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2009), 62-63.

akan mengurangi biaya yang seharusnya dikeluarkan oleh perusahaan sebagai biaya promosi.⁷

c. Menciptakan Citra Merek: Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing. Citra merek yang baik akan membentuk pola pikir konsumen untuk membuat sebuah persepsi. Persepsi ini dapat terbentuk dari sumber informasi lain seperti iklan atau kata dari mulut ke mulut. Banyak penulis menyatakan bahwa citra merek yang baik membantu meningkatkan penjualan perusahaan dan pangsa pasarnya. Kualitas pelayanan yang baik dan citra merek yang baik akan menghasilkan kepuasan konsumen yang baik. Kepuasan konsumen merupakan hasil yang diterima setelah menggunakan produk jasa tersebut. Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan kebutuhan dan keinginan pelanggan tercapai, sehingga pelanggan merasakan produk dan jasa yang digunakan tidak berbeda dengan yang diharapkan. Sehingga rasa puas didapatkan oleh konsumen sehingga menghasilkan *word of mouth*.⁷

d. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama, membeli produk lain dari perusahaan yang sama. Komitmen untuk membeli kembali merupakan sikap yang paling penting bagi loyalitas bahkan lebih penting dari kepuasan. Singkatnya tanpa pembelian berulang, tidak ada loyalitas. Motivasi untuk membeli kembali berasal dari lebih tingginya sikap positif yang ditujuk terhadap produk atau jasa tertentu,

⁷ Nana Triapnita Nainggolan, dkk, "Perilaku Konsumen di Era Digital", (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), 166.

⁷ Dedeh Kurniasih, "Kepuasan Konsumen", (Banten: Bintang Sembilan Visitama, 2021), 33.

disbanding sikap positif terhadap produk atau jasa alternative yang potensial. Keputusan membeli kembali seringkali merupakan langkah selanjutnya yang terjadi secara alamiah bila pelanggan telah memiliki ikatan emosional yang kuat dengan produk tertentu. Cara ampuh lainnya untuk memotivasi pelanggan supaya membeli kembali adalah dengan menanamkan gagasan ke dalam pikiran pelanggan bahwa pesaing akan membuang waktu, uang, atau menghambat kinerja pelanggan.⁸

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Nasabah suatu bank juga cenderung akan merasa puas apabila keuntungan yang mereka peroleh dari bertransaksi dengan produk-produk bank, melebihi atau setidaknya sama dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya.⁶

Kepuasan pelanggan menjadi tujuan dan acuan utama setiap perusahaan, terutama di bidang pemasaran. Kepuasan pelanggan akan meningkatkan bisnis dan menciptakan loyalitas pada pelanggan. Untuk itu perlu adanya peningkatan produk dan layanan terhadap pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap suatu produk baik barang ataupun jasa, yang seharusnya sesuai syariat dengan

⁸ Jill Griffin, "Menambahkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan", (Jakarta: Erlangga, 2019), 20.

⁶Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisa Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, terj. Hendra Teguh Rusli, (Jakarta: Prenhalindo 1997), 153.

kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaanya yang berkaitan dengan beberapa hal berikut:

- a. Pertama sifat jujur dan benar. Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personil yang terlibat dalam perusahaan tersebut, termasuk kepada pelanggan.
- b. Kedua sifat amanah, amanah berarti tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, serta mengembalikan hak apapun kepada pemiliknya. Dalam berdagang, tiap perusahaan harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan dengan cara menjelaskan segala sesuatu yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijual. Hal tersebut dilakukan untuk membangun ikatan terhadap perusahaan atau produk dalam jangka panjang.⁷

2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupiyoadi terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan

⁷ Veithazal Rival Zainal, dkk, *Islamic Marketing Management*, 173-174.

yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di pikiran konsumen.⁸

Kualitas produk dan harga seringkali tidak mampu menciptakan keunggulan bersaing dalam hal kepuasan nasabah. Aspek tersebut mudah ditiru dengan teknologi yang hampir standar, setiap perusahaan biasanya mempunyai kepuasan untuk menciptakan kualitas produk yang hampir sama dengan pesaing, oleh karena itu banyak perusahaan yang lebih mengandalkan *driver* ketiga yaitu *service quality*. *Service quality* sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi sekitar 70%. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan atau nasabah.⁹

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk

⁸Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat: Jakarta, A, 2001), 63.

⁹ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo,2002), 45.

kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.¹⁰

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen, dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B.¹¹

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk, tetapi dari nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.¹²

¹⁰Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat: Jakarta, A, 2001), 63

¹¹ Dr. Hj. R. Dewi Pertiwi, S.E.,M.M, *Pemasaran Jasa Pariwisata* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2021), 67.

¹² Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat: Jakarta, A, 2001), 63

Ada pelanggan yang merasa puas secara emosional setelah menggunakan produk atau jasa. Pelanggan merasa jika orang lain akan merasa kagum padanya. Kepuasan tersebut berkaitan dengan nilai sosial yang membuat pelanggan bangga dan puas dengan suatu merek tertentu. Dan emosi yang dimaksud adalah suasana hati. Suasana hati pelanggan yang sedang gembira cenderung akan berpengaruh terhadap respon atau persepsi yang positif terhadap produk atau jasa yang diberikan, sebaliknya jika suasana hati atau emosi pelanggan yang buruk, maka emosi tersebut akan membawa respon atau persepsi yang negative terhadap produk atau jasa yang diberikan.¹³

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelangganya.¹⁴ Strategi penentuan harga (*pricing*) sangat signifikan dalam pemberian *value* kepada konsumen dan mempengaruhi image produk, serta keputusan konsumen untuk membeli. *Pricing* juga berhubungan dengan pendapatan dan turut mempengaruhi *supply* atau *marketing channels*. Akan tetapi yang

¹³ Candrianto, ST, M.Pd, “Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar”, (Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2021), 46.

¹⁴ *ibid*, 63.

paling penting adalah keputusan dalam pricing harus konsisten dengan strategi pemasaran secara keseluruhan.¹⁵

Karena sifat jasa tidak nyata, maka harga dapat menjadi sebuah indikator yang dianggap mewakili kualitas jasa tersebut. Penetapan harga yang terlalu murah dan jauh dibawah harga pesaing akan mengesankan jasa tersebut berkualitas rendah, sebaliknya penetapan harga yang terlalu tinggi akan menciptakan kesan jasa tersebut sangat mahal, yang merugikan perusahaan. Untuk itu penetapan harga harus benar-benar melalui proses pertimbangan yang matang dan rasional serta diikuti dengan komunikasi yang cukup.¹⁶

e. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan sainganya. Konsumen yang puas setia lebih lama, dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh:¹⁷

¹⁵ Dr. Hj. R. Dewi Pertiwi, S.E.,M.M, *Pemasaran Jasa Pariwisata* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2021), 63

¹⁶ Ibid, 59.

¹⁷ Freddy Ranguti, *Measuring Costumer Satisfication* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), 23.

- 1) *Desire Service*, suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima, berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan.
- 2) *Adequale service*, suatu pelayanan yang cukup dapat diterima, berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dapat digolongkan menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah sebagai berikut:

a. Keinginan Menunaikan Ibadah Haji

Keinginan menunaikan ibadah haji termasuk dalam faktor internal keyakinan. Keyakinan merupakan suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu.¹⁸ Keinginan yang kuat untuk menunaikan ibadah haji dibuktikan dengan dua hal, yaitu yang pertama, orang yang ingin menunaikan ibadah haji tidak pernah putus-putusnya berdoa penuh harap kepada Allah agar diberikan kemampuan menunaikan ibadah haji. Yang kedua, orang yang memiliki keinginan kuat untuk menunaikan ibadah haji akan bekerja dengan sungguh-sungguh dan menabungkan sebagian uangnya supaya kelak bisa menunaikan ibadah haji. Kalau kita berikhtiar demikian insyaAllah kita akan mendapatkan kemudahan.¹⁹

Sudah sepatutnya bagi seorang muslim adalah untuk segera mendaftar haji dan umrah jika sudah memiliki uang yang cukup untuk mendaftar. Akan tetapi jika belum minimal ia memiliki kerinduan untuk

¹⁸ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 203.

¹⁹ Muhammad Syafii Masykur, *Minhajul Muslimah*, (Sidoarjo: Genta Group Production, 2020), 56.

bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan berdoa serta menabung. Jika kita memiliki keinginan kuat untuk pergi ke baitullah guna berhaji atau umrah niscaya Allah akan memudahkan meskipun secara lahiriah tampaknya belum mampu. Sebaliknya jika kita tidak memiliki keinginan untuk menunaikan ibadah haji, meskipun memiliki uang miliaran rupiah tetap saja tidak akan sampai untuk kesana. Para ulama bersepakat bahwa menunaikan ibadah haji wajib bagi orang yang mampu. Lalu bagaimana dengan orang yang tidak mampu? Para ulama berpendapat bahwa orang yang belum mampu menunaikan ibadah haji wajib memiliki keinginan yang kuat untuk dapat menunaikannya. Dan dia juga wajib berusaha semampunya, jika hingga hidupnya ia memang belum mampu maka kewajiban haji tidak berlaku untuknya. Akan tetapi jika seorang muslim atau muslimat tidak memiliki keinginan untuk berhaji sama sekali maka ia akan berdosa.²⁰

b. Terdorong Mengindari Riba

Ini termasuk ke dalam faktor internal motivasi. Motivasi merupakan faktor internal yang berupa dorongan seseorang untuk melakukan tindakan dalam memenuhi kebutuhannya. Motivasi dikatakan penting karena mampu mendorong nasabah untuk berminat memilih produk tabungan haji.

²⁰ Muhammad Syafii Masykur, *Minhajul Muslimah*, (Sidoarjo: Genta Group Production, 2020), 56.

Salah satu hal yang menghilangkan keberkahan harta adalah riba. Jelas tidak halal, mala menjadikan dosa mengharamkannya dan Rasul pun melarang riba. Hari ini saat batas halal dan haram semakin samar, kita si sughukan dengan berbagai tawaran produk dan jasa yang semuanya sangat menggiurkan. Masing-masing menawarkan manfaat yang secara kasatmata luar biasa. Secara logika sangat menguntungkan. Tetapi sayang kita tidak tahu atau tidak mau tahu bagaimana perhitungannya jika dilihat dari sudut pandang agama.²¹

c. Kepercayaan

Kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu. Kepercayaan ini mungkin bisa berlandaskan pada pengetahuan, opini (pendapat), kepercayaan dan perasaan. Konsep kepercayaan ini membentuk citra terhadap merek dan produk dan orang akan berbuat sesuai kepercayaanya.²²

Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap. Hasil ini dapat didefinisikan semakin tinggi kepercayaan maka dapat membuat sikap semakin baik terhadap bank syariah. Maka dengan penerapan kejujuran, peduli terhadap pelanggan, dapat dipercaya. kepercayaan sebagai komponen kognitif, kepercayaan konsumen tentang merek adalah karakteristik yang diberikan konsumen pada sebuah merek, seorang pemasar memenuhi nilai yang dijanjikan atau

²¹ Muhammad Syafii Masykur, *Minhajul Muslimah*, (Sidoarjo: Genta Group Production, 2020), 136.

²² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 203.

dengan kata lain persepsi bahwa suatu merek tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan. Brand reliability merupakan hal yang esensial bagi terciptanya kepercayaan terhadap merek karena kemampuan merek untuk memenuhi nilai yang dijanjikannya akan membuat rasa yakin akan kepuasan yang sama di masa depan.²³

Selanjutnya yang termasuk ke dalam faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah:

a. Pelayanan

Menurut Kotler bahwa pelayanan merupakan totalitas dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, hal ini baik tampak jelas atau tersembunyi. Dalam pandangan Tjiptono bahwa pelayanan mampu diketahui melalui perbandingan antara persepsi konsumen dari pelayanan yang diterima atau diperoleh dengan pelayanan sesungguhnya sebagaimana yang diharapkan atau diinginkan atas atribut-atribut pelayanan. Apabila jasa yang dirasakan sejalan dengan harapan maka pelayanan tersebut dapat dipersiapkan baik serta memuaskan, namun apabila jasa yang diperoleh melebihi harapan konsumen, maka pelayanan dipersiapkan dikatakan berkualitas. Sebaliknya apabila jasa yang diterima jauh lebih rendah dibandingkan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak berkualitas. Pelayanan termasuk ke dalam

²³ Lendy Zelvien Adhari, S.E, “*Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*”, (Pasuruan: Qiara Media,2021), 67-68.

faktor eksternal, pelayanan sangat berpengaruh karena kualitas pelayanan yang baik akan membawa nama baik bank di masyarakat.²⁴

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan seorang pegawai bank dengan nasabah diperlukan etika yang baik, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Nasabah yang akan melakukan investasi atau pembiayaan pada sebuah bank syariah harus mendapatkan pelayanan yang baik agar mereka puas dengan kerjasama tersebut. Hasil yang diperoleh bank atas pelayanan jasa bank syariah yaitu berupa pendapatan *fee* dan komisi.

b. Lokasi

Lokasi termasuk ke dalam faktor eksternal. Lokasi merupakan sebuah tempat produksi atau melayani konsumen. Nasabah pasti menginginkan lokasi bank yang mudah dijangkau atau dekat dengan tempat tinggalnya. Lokasi merupakan sebuah tempat dimana dapat digunakan sebagai tempat produksi atau tempat melayani konsumen. Konsumen atau nasabah pasti menginginkan lokasi bank berada pada lokasi bank berada pada lokasi yang mudah dijangkau. Sehingga lokasi yang ditetapkan oleh sebuah bank benar-benar strategis dari seluruh penjuru agar mempermudah para nasabah yang ingin berinvestasi.²⁵

Lokasi sangat berperan penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan. Lokasi meliputi kemudahan yang mudah dijangkau dan

²⁴ Freddy Rangkuti, *Measuring Costumer Satisfication* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), 23.

²⁵ Kasmir, *Kewirausahaan*, 334.

menjelaskan letak perusahaan, nama perusahaan, alamat dan nomer telepon, akses, artinya petunjuk jalan ke lokasi yang jelas dan mudah dimengerti, keamanan, kenyamanan, menyediakan kebutuhan khusus pelanggan, artinya memastikan bahwa tidak ada diskriminasi terhadap grup yang mempunyai kebutuhan khusus.²⁷

c. Lingkungan

Lingkungan termasuk ke dalam faktor eksternal. Individu dapat terpengaruh oleh lingkungannya. Nasabah adalah orang yang bisa berhubungan langsung dengan bank atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).²⁸ Pelanggan atau konsumen merupakan asset atau kekayaan utama perusahaan karena tanpa konsumen pelanggan tidak berarti apa-apa bahkan ada istilah “Pelanggan adalah raja” yang semua kebutuhan dan keinginan pelanggannya atau nasabahnya harus kita penuhi.²⁹

Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah ada dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor dari dalam diri kita sendiri seperti kepribadian, motivasi gaya hidup, kepercayaan dan agama. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang dipengaruhi dari luar seperti lokasi, pelayanan, dan lingkungan.

²⁷ Candrianto, ST. M.Pd. ”Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar” , (Malang:Literasi Nusantara Abadi,2021), 85.

²⁸ Freddy Rangkuti, *Measuring Costumer Satisfication* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), 23.

²⁹ Hasan Alwi, *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*,795.

B. Tabungan iB Hijrah Haji

1. Pengertian Produk Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji adalah tabungan yang akan membantu mewujudkan impian nasabah untuk meringankan yang memiliki niat untuk menunaikan ibadah haji, tabungan ini akan membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dan tabungan ini terbebas dari biaya administrasi. Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu share-E. Debit yang terlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* local dan luar negeri. Berbagai ragam layanan seperti *realtime* transfer atau SKN/RTGS, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infaq, sedekah) dengan tabungan iB Hijrah melalui *Mobile Banking* dan *Internet Banking*.³⁰ Tabungan iB Hijrah Haji pada dasarnya merupakan tabungan dalam rangka mempermudah masyarakat untuk menabung yang nantinya akan digunakan oleh yang bersangkutan untuk menunaikan ibadah haji.

Setiap umat muslim di seluruh dunia pasti mendambakan pergi haji ke tanah suci. Perasaan itu dialami pula oleh muslim yang ada di Indonesia. Tidak heran banyak sekali orang yang rela mengeluarkan uang

³⁰ Bank Muamalat Indonesia, “Visi dan Misi” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji> (diakses pada 24 Januari 2021, jam 15.34).

dalam jumlah besar demi bisa menjalankan ibadah haji. Biaya yang diperlukan memang tidak sedikit oleh sebab itulah tidak semua orang dapat pergi ke tanah suci. Masyarakat dengan dana yang terbatas dan memiliki banyak kebutuhan yang lain yang mesti dipenuhi harus jatuh bangun mengumpulkan uang belum tentu bisa melakukan ibadah haji. Terakhir dengan hasrat untuk menunaikan ibadah haji yang merupakan kewajiban dari rukun Islam yang kelima, fakta yang terjadi menggambarkan bahwa banyak jamaah haji yang dapat menunaikan ibadah haji melalui cara menabung selama puluhan tahun yang dilakukan oleh masing-masing pribadi muslim. Dengan menabung dalam jangka panjang yang dilakukan penuh kesabaran dari setiap pribadi muslim itu telah membuahkan hasil dengan dapat dilaksanakan ibadah hajinya.³¹

Pada perkembangannya, setelah adanya pembatasan atau kouta jamaah haji pada masing-masing Negara pengirim jamaah, maka tabungan haji mempunyai hubungan dengan sistem komputerisasi terpadu (SISKOHAT), yaitu sistem yang dirancang untuk alat kontrol, penampungan data dan pengolahan data dalam melaksanakan dan penyelenggaraan urusan haji antara lembaga dengan Departemen Agama RI. Untuk membantu masyarakat yang mempunyai rencana menunaikan ibadah haji. Lembaga Keuangan Syariah mengeluarkan inovasi baru berupa produk simpanan haji. Simpanan haji adalah tabungan anggota

³¹ Anisa Rahma, *Kurangnya Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji di KJKSBMT AL HIKMAH Ungaran Cabang Babadan, Skripsi* (Semarang: UIN Walisongo, 2017), 18.

pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah akad *Wadiah Yadh Dhamanah*. Diperuntukkan bagi calon anggota atau anggota yang telah berniat untuk menunaikan ibadah haji atau umrah ke tanah suci, untuk mewujudkan niat anggota dengan menyisihkan sebagian dana yang anggota miliki untuk ditabung. Simpanan haji membantu secara disiplin dan rutin menyisihkan dana untuk mewujudkan niat beribadah ke tanah suci.³²

Dengan adanya Tabungan iB Hijrah Haji maka nasabah dapat menabung seperti biasa di Lembaga Keuangan Syariah yang bekerjasama dengan Kemenag sebagai penerima setoran haji. Jika dana nasabah sudah terkumpul minimal 25 juta, pihak lembaga baru akan melakukan proses pendaftaran dan permosian haji di Kemenag.³³ Bank Muamalat Indonesia yaitu bank umum syariah pertama di Indonesia, ingin memberikan layanan perbankan syariah yang professional bagi Sobat Muamalat yang ingin bisa menunaikan ibadah haji atau umrah. Sejak tahun 1999, Bank Muamalat Indonesia telah dipercaya oleh Kementerian Agama menjadi salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPS BPIH) sehingga komitmennya untuk mengantarkan Sobat Muamalat ke tanah suci telah teruji.³⁴

Kelebihan lain dari tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia adalah sistem tabungan yang sudah *online* dengan sistem

³² Ibid.

³³ Bank Muamalat Indonesia, “Visi dan Misi” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji>.(diakses pada 24 Januari 2021, jam 15.34).

³⁴ Ibid.

Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) milik Kementerian Agama. Dengan demikian Sobat Muamalat telah mendapat kepastian kuota keberangkatan ibadah haji. Tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia adalah tabungan yang fleksibel, karena sobat Muamalat bisa memilih dan mengatur jumlah setoran serta jangka waktu menabung sesuai dengan paket haji atau umrah yang tersedia. Jumlah uang yang sudah ditentukan inilah yang akan didebit secara otomatis dari tabungan Sobat Muamalat pada waktu yang telah ditentukan. Sobat Muamalat juga tidak akan dikenakan biaya administrasi maupun biaya pemindahan dana ke rekening haji dan umrah.

2. Syarat untuk membuka Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat juga cukup mudah yaitu:

- a. Jenis Rekening: Rekening perorangan dan dapat diperuntukkan atas nama anak (dibawah 17 tahun)
- b. Akad: Wadiah (akad penitipan dana dari nasabah sebagai pemilik dana, kepada bank selaku penyimpanan dana)

3. Syarat Pembukaan Rekening:

- a. Untuk orang dewasa: Fotocopy KTP/SIM dan NPWP atay surat pernyataan.
- b. Untuk anak-anak; Identitas orang tua(KTP dan NPWP) dan Akte Kelahiran atau Kartu Keluarga.
- c. Setoran awal: Rp. 50.000
- d. Saldo minimum: Rp. 50.000

4. Persyaratan Dokumen untuk Pendaftaran Porsi Haji

- a. Asli KTP sesuai dengan domisili dan mengikuti ketentuan KTP-el atau bukti identitas lainnya yang sah
- b. Asli kartu keluarga
- c. Asli akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akte nikah atau ijazah
- d. Buku Tabungan
- e. Pas foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 5 lembar (untuk Bank)
- f. Pas foto untuk kantor kementerian agama sesuai identitas
- g. Kewajiban ke kantor Kementerian agama sesuai identitas maksimal 5 hari kerja setelah dapat nomor validasi dari Bank.³⁵

5. Tata Cara Buka Tabungan iB Hijrah Haji

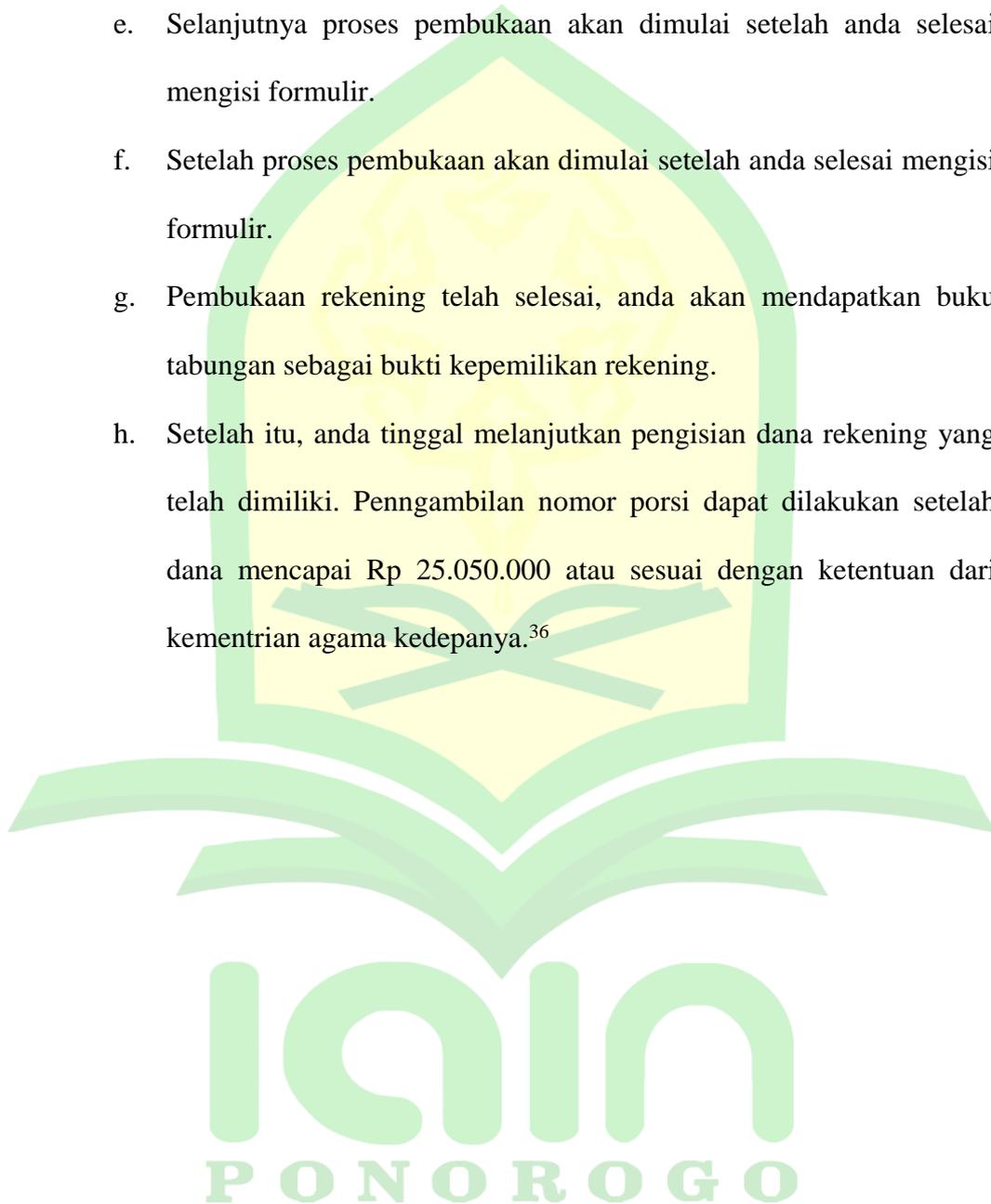
- a. Datangi kantor Bank Muamalat terdekat di kota anda dengan membawa semua persyaratan secara lengkap.
- b. Pergilah ke *customer service* dan sampaikanlah niat anda untuk membuka produk tersebut. Nantinya pihak *customer service* akan menjelaskan sedikit terkait produk tersebut
- c. Pada awal proses, pihak *customer service* akan memeriksa perlengkapan berkas dan kebenaran data terlebih dahulu
- d. Proses selanjutnya, anda akan diminta untuk mengisi beberapa formulir yang telah disediakan. Isilah dengan benar dan menggunakan

³⁵ Bank Muamalat Indonesia, “Visi dan Misi” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji>.(diakses pada 24 Januari 2021, jam 15.34).

huruf capital, tanyakan kepada *customer service* jika anda ragu.

Pastikan kembali tidak ada kesalahan penulisan data.

- e. Selanjutnya proses pembukaan akan dimulai setelah anda selesai mengisi formulir.
- f. Setelah proses pembukaan akan dimulai setelah anda selesai mengisi formulir.
- g. Pembukaan rekening telah selesai, anda akan mendapatkan buku tabungan sebagai bukti kepemilikan rekening.
- h. Setelah itu, anda tinggal melanjutkan pengisian dana rekening yang telah dimiliki. Pengambilan nomor porsi dapat dilakukan setelah dana mencapai Rp 25.050.000 atau sesuai dengan ketentuan dari kementerian agama kedepannya.³⁶



³⁶ Januar Fadlillah, *Branch Manager* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung, *Wawancara* pada 31 Oktober 2019.

BAB III

PAPARAN DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Profil Bank Muamalat Indonesia

Berdasarkan akta No. 1 tanggal 1 November 1991 masehi atau 24 rabiul akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Pripurno, S.H Notaris di Jakarta, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “Bank Muamalat Indonesia” atau BMI berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No.970/1992 serta diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 tambahan No. 1919A.¹

Bank Muamalat Indonesia berdiri atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai Bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia.

¹Bank Muamalat Indonesia, “Profil Bank Muamalat” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji>.(diakses pada 24 Januari 2021, jam 15.34).

Setelah 2 tahun berjalan, tepatnya pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapat izin sebagai bank devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI). Selanjutnya, pada tahun 2003, Bank Muamalat Indonesia dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.²

Tidak hanya sampai disitu, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi mengeluarkan produk keuangan syariah seperti Asuransi syariah (Asuransi Takaful), Dana pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance* Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance). Ini semua merupakan terobosan baru yang mewakili Indonesia. Selain itu *shar-e* produk perbankan yang dikeluarkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan langsung pertama di Indonesia. Produk *shar-e gold* debit visa telah diakui oleh museum rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit syariah pertama di Indonesia dengan teknologi chip selain layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM dan *cash*

² Ibid.

management. Semua produk tersebut merupakan pionir produk syariah di Indonesia dan merupakan tonggak penting dalam industri syariah.³

Seiring dengan perkembangan kapasitas dan kesadaran bank, Bank Muamalat Indonesia melebarkan sayapnya dengan lebih memperluas jaringan cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia tetapi juga di luar negeri. Pada tahun 2009 bank yang disetujui untuk membuka cabang di Kuala Lumpur, Malaysia merupakan bank pertama di Indonesia dan satu-satunya bank yang melakukan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini bank tersebut memiliki 240 kantor layanan termasuk satu cabang di Malaysia. Operasi perbankan yang luas dengan 120.000 ATM bersama, 77.000 ATM Prima, dan 51 mobil kas yang terhubung dalam bentuk 568 ATM Muamalat di seluruh Indonesia termasuk satu di Malaysia serta didukung oleh berbagai jaringan layanan.⁴

Dan untuk memperluas jaringan dan memperkenalkan bank syariah pertama di Indonesia maka bank Muamalat Indonesia mulai memperluas jaringan dengan membuka kantor cabang Devisa dan Muamalat Center, salah satunya adalah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Berdirinya Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo melalui proses pengajuan proposal ke Bank Indonesia (BI). Dalam proses pemberian izin itu, Bank Indonesia mempertimbangkan format pihak yang mengajukan dan juga melihat

³ Ibid.

⁴ Ibid.

kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanan. Setelah semua persyaratan terpenuhi dan bank Indonesia menganggap layak untuk Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo pada tanggal 29 Desember diresmikan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

Pada periode tahun sebelumnya pada tahun 2019 sampai 2021 produk tabungan iB Hijrah Haji sempat mengalami penurunan karena dampak virus covid-19 yang menyebabkan penurunan pendapatan para nasabah, selain itu juga disebabkan karena WHO menghimbau kepada masyarakat untuk tidak keluar rumah dan membatasi kegiatan sosial. Namun pada tahun ini perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji mengalami kenaikan yang signifikan karena pada tahun ini virus covid-19 mulai berkurang sehingga berdampak juga pada pendapat nasabah.⁵ Selain itu juga disebabkan karena Kementerian Haji dan umrah Arab Saudi menyampaikan bahwa pihaknya sudah siap menerima jamaah haji dari Negara-negara di luar Arab Saudi. Dalam kegiatan resmi Kementerian Agama RI, Menteri Haji dan Umrah Arab Saudi Tawfiq F. Al-Rabiah menyampaikan hal tersebut meski kuota tidak akan sama seperti sebelum terjadi pandemic covid-19. Jumlah kuota tidak akan sama seperti sebelum pandemic. Namun, Arab Saudi tahun ini siap menerima Jemaah haji luar

⁵ Pandu Bagaskara, *Wawancara*, 2 Juni 2022

negeri dan persiapan terus dilakukan, ungkap Tawfiq seperti dikutip dalam keterangan resmi Kemenag RI.⁶

2. Visi dan Misi Bank Muamalat

a. Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁷

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Tabel 2.1

Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo⁸

Jabatan	Nama
<i>Sub Branch Manager</i>	Pandu Bagaskara
<i>Sub Branch Operation Supervisor</i>	Anang Priambowo
<i>Branch collection</i>	Fadhil Wafa
<i>Relationship Manager Funding</i>	Desi Ika Liyanawati & Chrisna Faradila
<i>Costumer service</i>	Resti
<i>Teller</i>	Erly Nuryana

⁶ Annasa Rizki Kamalina, “Arab Saudi buka pintu untuk jemaah haji, kemenag kuota belum normal”, <https://m.bisnis.com/amp/read/20220321/12/1513288/arab-saudi-buka-pintu-untuk-jemaah-haji-kemenag-kuota-belum-normal> (diakses pada 16 juni 2022, pukul 09.45).

⁷ Bank Muamalat Indonesia, “Visi dan Misi” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji> (diakses pada 24 Januari 2021, jam 18.35).

⁸ Pandu Bagaskara, *Wawancara*, 20 Mei 2022.

<i>Security</i>	Sukis Rianto
<i>Driver</i>	Muhammad Azrul Nafis
<i>Cleaning service</i>	Hendra

Sumber: Data Dari Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

4. Job Deskripsi Jabatan

a. *Sub Branch Manager*

- 1) Memimpin kantor Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, memonitor dan mensuper visi pencapaian financing dan funding sehingga mencapai target.
- 2) Mengendalikan pelaksanaan rencana kerja mengkoordinasikan pelaksanaan operasional kantor.
- 3) Mengkoordinasi seluruh kegiatan dan saran untuk mencapai suatu target yang sesuai dengan visi dan misi.
- 4) Penanggung jawab Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo secara umum.

b. *Operation Office*

Bertanggung jawab kepada Branch Manager atas semua pelaksanaan standar operasional perusahaan.

- 1) Mengawasi dan melakukan koordinasi kegiatan operasional.
- 2) Melakukan pengembangan kegiatan operasional.

c. *Marketing Funding Branch Manager*

- 1) Bertanggung jawab dalam kinerja marketing funding dalam mencapai target yang telah ditentukan.
- 2) Membina hubungan saling menguntungkan antar pihak Bank dengan nasabah.

- 3) Melakukan komunikasi intensif dan memberi solusi nasabah yang berhubungan dengan produk atau jasa.
- 4) Menyusun strategi planning dan sosialisasi kepada nasabah.
- 5) Berkewajiban meningkatkan pelayanan dan pengetahuan perbankan kepada nasabah.

d. *Customer Service*

- 1) Memberi penjelasan kepada nasabah mengenai produk, syarat dan tatacara secara langsung atau melalui telepon.
- 2) Melayani pembukaan rekening tabungan, giro, dan deposito.
- 3) Melayani keluhan dari nasabah dan menyelesaikan dengan segera dan benar.
- 4) Menawarkan produk atau jasa kepada nasabah.
- 5) Mengerjakan intruksi yang diminta atasan yang berkaitan dengan pekerjaan.

e. *Teller*

- 1) Membukukan transaksi yang berhubungan dengan penerimaan atau pengeluaran kas harian.
- 2) Pelaksanakan transaksi dalam keuangan tunai dan penarikan setoran.
- 3) Melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang saldo neraca harian.

f. *Securty*

- 1) Membukakan pintu kepada nasabah saat nasabah datang dan pulang.
- 2) Siap siaga dalam menjaga keamanan dan memantau situasi kantor.
- 3) Mengeluarkan dan memasukkan uang ke khasanah bersama teller dan operation officer.
- 4) Membantu dalam melayani nasabah.

g. *Office Boy*

- 1) Menjaga kebersihan dan kerapian kantor.
- 2) Membantu karyawati jika diperlukan.
- 3) Memelihara semua peralatan dan perlengkapan kantor.
- 4) Menyediakan minuman dan makanan untuk karyawan.

h. *Driver*

- 1) Memelihara kendaraan kantor.
- 2) Mengantar dan menjemput karyawan dalam melaksanakan tugas.
- 3) Siaga dalam melayani karyawan jika sewaktu-waktu diperlukan.⁹

5. Produk dan layanan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

a. Produk Bank Muamalat Indonesia

Adapun produk-produk Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:¹⁰

⁹ Ibid.

¹⁰ Bank Muamalat Indonesia, “Visi dan Misi” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji>.(diakses pada 24 Januari 2021, jam 15.34).

1) Produk Penghimpun Dana (*Fund Collection Products*)

a) Tabungan iB Hijrah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang dapat digunakan untuk beragam jenis transaksi, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luar biasa. Tabungan iB hijrah dilengkapi dengan dua pilihan yaitu kartu ATM/Debit yaitu kartu share-e regular, share-e gold dan share-e ihram.

b) Tabungan iB Hijrah Haji Valas

Tabungan dalam denominasi asing *US Dollar* (USD) dan *Singapore Dollar* (SGD) bertujuan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam.

c) Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan haji atau umrah dalam mata uang dan *valte* asing *US Dollar* yang dikhususkan bagi nasabah muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah haji dan umrah.

d) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan hijrah rencana merupakan tabungan berjangka dalam mata uang rupiah, memiliki setoran rutin bulanan dan tidak bias ditarik sebelum jangka waktu terakhir kecuali penutupan rekening serta pencairan dana hanya bias dilakukan ke rekening sumber dana. Tabungan hijrah rencana solusi bagi perencanaan keuangan guna memenuhi impian di masa depan.

e) Tabunganku iB

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi nasabah dari semua kalangan masyarakat.

f) Tabungan iB Hijrah Bisnis

Tabungan iB Hijrah Bisnis ini adalah produk tabungan yang digunakan untuk mengkomor kebutuhan bisnis non-individu dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang didukung oleh fasilitas

g) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah Prima merupakan tabungan yang didesain bagi nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil maksimal dan kebebasan bertransaksi.

h) Deposito iB Hijrah

Deposito syariah dalam mata uang rupiah *US Dollar* yang *fleksibel* dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah. Deposito *mudhrabah* diperuntukkan bagi nasabah perorangan dan institusi yang memiliki legalitas badan.

i) Giro iB Attijary

Giro iB Attijary merupakan produk giro dengan akad *wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi dan sarana untuk memenuhi kebutuhan bisnis nasabah perorangan maupun non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *cash management*.

j) Giro iB Hijrah Ultima

Giro ini merupakan produk giro berbasis akad *mudharabah* yang berlaku perorangan maupun non-perorangan serta memberikan kemudahan bertransaksi dengan imbal bagi hasil optimal.

k) Dana Pensiun Muamalat

DPLK Muamalat dapat diikuti oleh nasabah yang berusia minimal 18 tahun, atau sudah menikah, dengan dua pilihan usia pension dan iuran pension yang terjangkau, yaitu minimal Rp. 20.000 perbulan dan pembayaran dapat di debit secara otomatis dari rekening Bank Muamalat Indonesia atau dapat di transfer dari bank lain.¹¹

2) Produk Penyaluran Dana (*Financing Product*)

Dana yang dihimpun oleh bank sebagian besar disalurkan dalam bentuk pembiayaan, baik untuk usaha produktif maupun untuk keperluan konsumtif. Produk yang disalurkan oleh bank Muamalat yaitu sebagai berikut:¹²

a) KPR iB Muamalat

Adalah pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memiliki rumah tinggal/apartemen baru maupun second. Pembiayaan ini juga dapat digunakan untuk pengalihan *take over* KPR dari bank lain, pembangunan, dan renovasi tempat tinggal.

¹¹ Ibid, 52.

¹² Ibid, 53.

Diperuntukkan bagi perorangan (WNI) cakap hukum yang berusia minimal 21 tahun atau maksimal 55 tahun untuk karyawan, dan 60 tahun untuk wiraswasta atau professional pada saat jatuh tempo pembiayaan.

b) iB Muamalat Multiguna

Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam pembelian barang halal (selain tanah, bangunan, mobil dan emas), serta sewa jasa yang diperbolehkan secara syariah seperti umrah, wisata dan lainnya.

c) iB Muamalat Koperasi Karyawan

Pembiayaan yang diberikan kepada koperasi karyawan untuk disalurkan kepada para anggotanya (karyawan BUMN/PNS/Swasta) dengan tujuan pembelian barang halal. Diperuntukkan bagi para anggota koperasi karyawan dan diajukan secara berkelompok.

d) iB Muamalat Pensiun

Pembiayaan yang diberikan kepada para pension (PNS/TNI/BUMN/BUMD/Swasta) untuk pembelian barang konsumtif yang halal (termasuk rumah tinggal dan kendaraan bermotor) atau sewa jasa halal seperti keperluan pendidikan anak, umrah, wisata dan lainnya. Dengan ketentuan pembayaran manfaat pensiun wajib dialihkan melalui Bank Muamalat Indonesia.

e) Pembiayaan *Autoloan (Via Multifinance)*

Pembiayaan yang diberikan kepada *end user* dengan tujuan pembelian kendaraan bermotor (mobil dan motor) melalui perusahaan multifinance yang bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia.

f) iB Modal Kerja Reguler

Pembiayaan jangka pendek yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan atau badan usaha untuk memenuhi kebutuhan modal kerja asset lancar.

g) iB Muamalat Usaha Mikro

Pembiayaan dalam bentuk modal kerja dan investasi yang diberikan kepada pengusaha mikro baik untuk perorangan maupun badan usaha non hukum.

h) iB Rekening Koran Muamalat

Pembiayaan jangka pendek untuk model kerja yang bersifat *fluktuatif* dengan perputaran transaksi yang cepat dengan penarikan dana yang dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan melalui cek atau bilyet giro.

3) Layanan Bank Muamalat Indonesia

Adapun layanan Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:¹³

Perbankan Internasional (*Remittance*)

¹³ Ibid, 55.

a) Kas Kilat

Kas kilat adalah layanan yang diberikan bank kepada para nasabah serta masyarakat lainnya, untuk menerima kiriman uang, baik tunai maupun non tunai khususnya WNI yang bermukim di luar negeri.

b) *Incoming Muamalat Remittance* iB

Yaitu adalah kiriman uang masuk dalam denominasi value asing yang ditunjukkan kepada penerima, baik untuk diterima tunai ataupun dikreditkan ke rekening penerima yang merupakan nasabah bank.

c) *Outcoming Muamalat Remittance* iB

Kiriman uang keluar dalam denominasi *value* asing yang ditunjukkan kepada penerima, baik untuk diterima tunai ataupun dikreditkan ke rekening penerima pada bank lain, baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan intruksi pengirim melalui bank.

Trade Finance

a) *Ekspor*

(1) *Advising L/C*

Layanan yang diberikan Bank untuk meneruskan/menyampaikan L/C kepada Beneficiary (orang yang disebut dalam surat) yang tercantum dalam L/C baik secara langsung maupun melalui second advising bank.

(2) *Outward Bills*

Layanan yang diberikan bank untuk menangani dokumen L/C. Ekspor berupa pengujian dokumen *L/C ekspor*. Pengiriman dokumen kepada issuing bank atau pihak yang ditunjuk, penerimaan pembayaran hasil ekspordan kegiatan lainnya yang masih terkait dengan penanganan dokumen *L/C ekspor*.

(3) *Negotiation*

Dana tabungan yang diberikan oleh bank kepada *beneficiary* atas prestasi dokumen *L/C ekspor*. Negosiasi dapat dilakukan baik menggunakan fasilitas ataupun tanpa fasilitas nasabah.

(4) *L/C Transfer*

Layanan yang diberikan oleh bank untuk menerbitkan L/C transfer berdasarkan L/C yang diterima oleh bank dari issuing bank.

b) *Impor*

(1) *Letter of credit (L/C)*

Bank Muamalat Indonesia memiliki layanan penerbitan L/C yaitu penerbitan pernyataan oleh bank atas permintaan nasabah untuk keuntungan pihak lain (*beneficiary*) yaitu oleh karenanya bank mengikatkan diri untuk membayar kepada *beneficiary* apabila *beneficiary* dapat memenuhi permintaan/persyaratan yang dinyatakan dalam L/C

tersebut. Terdapat beberapa macam L/C berdasarkan jangka waktu pembayaran.

(2) Surat Berdokumen dalam negeri (SKBDN)

Pada dasarnya produk dan layanan yang disediakan untuk eksportir dan importer, dapat juga digunakan untuk mendukung perdagangan dalam negeri. Yang membedakannya adalah acuan *besi practice* yang digunakan, dimana transaksi ekspor/impor menggunakan standart internasional yang diatur dalam UPC DC (*Uniform custom pratice on documrntary collection*), sementara untuk transaksi dalam negeri mengikuti peraturan Bank Indonesia.¹⁴ Oleh karena itu SKBDN lazim juga disebut sebagai L/C local.

(3) Bank Garansi

Bank garansi adalah penerbitan pernyataan oleh bank atas permintaan nasabah (pihak terjamin) untuk menjamin kewajiban nasabah karena ketidakmampuan nasabah untuk menjalankan kewajibannya dengan baik kepada pihak yang menerima jaminan berdasarkan suatu perjanjian yang telah dibuat antara nasabah dengan pihak yang menerima jaminan. Bank garansi yang dapat diterbitkan oleh Bank Muamalat sangat banyak.

¹⁴ Ibid, 56.

(4) Deposito plus

Deposito Plus adalah pemasaran deposito yang dikombinasikan dengan SKBDN. Melalui program ini, nasabah yang menempatkan deposito di bank, akan dimungkinkan untuk memiliki kendaraan secara langsung.

(5) AR *Financing*

Yaitu suatu produk pembiayaan jangka pendek dengan pemberian dana talangan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja berdasarkan piutang usaha perusahaan dari transaksi perdagangan atau penjualan barang dan jasa.

c) Layanan 24 jam

(1) ATM Muamalat

ATM Muamalat dilengkapi dengan berbagai fitur untuk memudahkan melakukan info saldo, cetak 5 transaksi terakhir pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, pembelian tiket, pembayaran premi asuransi transfer antar bank, pembayaran uang sekolah pembayaran ZIS.¹⁵

(2) Muamalat Mobile

Muamalat Mobile adalah aplikasi yang meliputi lokasi ATM/Cabang, info produk, call center 1500 016, bahasa, kiblat, jadwal sholat, dan aplikasi haji dan umrah. Mobile

¹⁵ Ibid, 58.

banking muamalat menawarkan kemudahan dalam bertransaksi secara *real time*, aman dan praktis menggunakan perangkat *smartphone* nasabah melalui koneksi internet (*Android, IOS Blackberry, dan windows phone*) dengan fitur yang bisa diakses adalah pemindah bukuan, transaksi antar bank, cek saldo, pembayaran tagihan, pembelian serta 10 transaksi terakhir dan mutasi rekening. Untuk dapat menggunakan layanan *mobile banking* nasabah hanya perlu mengunduh aplikasi *mobile banking muamalat* dari *application store* dengan kata kunci “*Muamalat Mobile*” dan melakukan registrasi dan aktivitas di ATM./Cabang terdekat.

(3) *Internet Banking* Muamalat

Layanan ini bertujuan untuk memudahkan nasabah ritel (*Individu*) dalam melakukan transaksi *financial* seperti pemindah bukuan, transfer antar bank, pembayaran tagihan dan pembelian pulsa serta transaksi *non financial* seperti cek saldo, lima transaksi terakhir dan cek mutasi. Melalui fitur transaksi debit online di *internet banking muamalat*, nasabah dapat berbelanja di mitra *merchant-merchant bank* Muamalat Indonesia secara lebih mudah praktis dan nyaman.

(4) *Cash Management System*

Layanan ini lebih berkonsentrasi pada nasabah korporat. Dalam layanan ini bank muamalat Indonesia menyelenggarakan penerimaan/koleksi pemasukan dana (*collection*) serta mengelola likuiditas perusahaan.

(5) Sala Muamalat

Sala Muamalat merupakan layanan Phone banking 24 jam melalui telfon 1500016/(021) 1500016 (jika dihubungi melalui telepon seluler) yang memberikan kemudahan kepada nasabah setiap saat dimanapun nasabah berada untuk memperoleh informasi transaksi, transfer antar rekening bank muamalat Indonesia hingga maksimal Rp. 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) serta pembayaran ZIS.

(6) Pembayaran Zakat, Infaq dan Shadaqah (ZIS)

Pembayaran ZIS memudahkan nasabah untuk membayar baik ke lembaga pengelola ZIS Bank Muamalat Indonesia maupun lembaga-lembaga ZIS lainnya yang bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia melalui phone banking dan ATM Muamalat di seluruh Indonesia.¹⁶

B. Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji ini merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji. Produk ini akan

¹⁶ Ibid, 59.

membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu melaksanakan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, insyaAllah pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin. Dengan keistimewaan tersebut, nasabah tabungan haji bias merencanakan jadwal keberangkatannya sendiri dengan setoran setiap bulannya, keberangkatan nasabah akan terjamin dengan asuransi jiwa.

Fitur tabungan iB Hijrah Haji:

1. Jenis rekening: Rekening perorangan dan dapat diperuntukkan atas nama anak (dibawah 17 tahun), tersedia dalam pilihan mata uang IDR atau USD.
2. Akad: Wadiah (akad penitipan dana dari nasabah sebagai pemilik dana kepada bank selaku penyimpan dana).
3. Syarat pembukaan rekening: WNI : Fotocopy Kartu Identitas (KTP & NPWP), WNA: KITAP/KITAS, Paspor, Surat Referensi dan *Tax Registration*.
4. Setoran awal minimum Rp. 50.000,-/USD 20
5. Biaya Adminitrasi (Gratis)
6. Saldo Minimum Rp. 50.000,-/USD 5
7. Biaya penutupan rekening: Rp.50.000,-/USD 5, apabila rekening ditutup sebelum keberangkatan haji.
8. Pendebetan rekening: Penarikan hanya dapat dilakukan untuk keperluan pembayaran biaya ibadah haji.

Kentungan yang bisa didapatkan dari tabungan iB Hijrah Haji:

1. Lebih praktis, tidak perlu membawa uang tunai berlebih, sebagai tabungan iB Hijrah haji dengan fasilitas *standing instruction* (SI), anda memperoleh kartu share-e debit gold yang bias digunakan bertransaksi di seluruh ATM dan pembayaran belanja di tok/merchant berlogo visa/plus.
2. Lebih ringan, tidak dikenakan biaya adminitrasi atau pemindahan dana ke rekening tabungan iB Hijrah Haji.
3. Lebih banyak bonusnya, nasabah akan mendapatkan berbagai macam souvenir serta perlengkapan haji.
4. Lebih seru hadiahnya, selama periode program berlangsung pemenang yang berkesempatan mendapatkan hadiah umrah gratis selagi sambil menunggu keberangkatan haji.

Proses pendaftaran haji nasabah tabungan iB Hijrah Haji:

1. Calon jamaah haji membuka rekening tabungan iBHijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.
2. Nasabah setoran yang akan dipilih.
3. Jika menggunakan *standing inscruction* (SI), saldo tabungan nasabah secara otomatis akan terpotong sesuai jumlah setoran yang dipilih.
4. Jika saldo telah mencukupi Rp. 25 juta, maka calon jamaah haji melakukan pendaftaran haji di kantor KEMENAG wilayah setempat (sesuai dengan KTP calon jamaah haji) dengan memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh KEMENAG.

5. Petugas kantor KEMENAG melakukan registrasi data calon Jemaah haji SISKOHAT.
6. Setelah melakukan registrasi, maka calon nasabah mendapatkan lembar SPPH (surat pendaftaran pergi haji) yang sudah ditanda tangani oleh pejabat KEMENAG.
7. Nasabah membawa SPPH ke bank Muamalat untuk mendapatkan nomor porsi haji.
8. Calon jamaah haji memasuki masa tunggu keberangkatan ibadah haji sesuai dengan regulasi KEMENAG.¹⁷

C. Perkembangan Produk Tabungan iBHijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

Pada periode tahun sebelumnya produk tabungan iB Hijrah Haji sempat mengalami penurunan karena dampak virus covid-19 yang menyebabkan penurunan pendapatan para nasabah, selain itu juga disebabkan karena WHO menghimbau kepada masyarakat untuk tidak keluar rumah dan membatasi kegiatan sosial. Namun pada tahun ini perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji mengalami kenaikan yang signifikan karena pada tahun ini virus covid-19 mulai berkurang sehingga berdampak juga pada pendapat nasabah.¹⁸ Selain itu juga disebabkan karena Kementerian Haji dan umrah Arab Saudi menyampaikan bahwa pihaknya sudah siap menerima jamaah haji dari Negara-negara di luar Arab Saudi. Dalam kegiatan resmi Kementerian Agama RI,

¹⁷ Brosur Bank Muamalat Indonesia.

¹⁸ Pandu Bagaskara, *Wawancara*, 2 Juni 2022

Menteri Haji dan Umrah Arab Saudi Tawfiq F. Al-Rabiah menyampaikan hal tersebut meski kuota tidak akan sama seperti sebelum terjadi pandemic covid-19. Jumlah kuota tidak akan sama seperti sebelum pandemic. Namun, Arab Saudi tahun ini siap menerima Jemaah haji luar negeri dan persiapan terus dilakukan, ungkap Tawfiq seperti dikutip dalam keterangan resmi Kemenag RI.¹⁹

Berdasarkan wawancara tentang perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji yang dilakukan oleh peneliti kepada *Sub Branch Manager* Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo Bapak Pandu Bagaskara, sebagai berikut :

“Jadi tabungan haji adalah produk yang paling diminati oleh masyarakat Ponorogo jadi bisa hampir bisa dikatakan setiap harinya ada nasabah yang datang ke kantor muamalat untuk pembukaan tabungan haji begitu. Dulu nasabah tabungan haji memang sempat menurun pada tahun 2020 dari nasabah yang mau menabung di bank muamalat dikarenakan dulu terjadi pandemic virus covid 19 itu, tapi alhamdulillah untuk saat ini nasabah sudah mulai meningkat. jadi yang pertama penyebabnya menurun karena terjadi pandemic kan menyebabkan masyarakat enggan atau malas atau takut untuk keluar rumah seperti itu atau pergi ke bank muamalat, kemudian yang kedua tahun kemarin tahun 2020 dan 2021 haji kan ditunda keberangkatannya sehingga disitu masyarakat mengenai haji kan menurun dari tahun sebelum-sebelumnya, ini tidak hanya di bank muamalat saja tapi juga di bank lain pun juga mengalami penurunan begitu sih, namun untuk tahun 2022 ini karena haji sudah boleh diberangkatkan meskipun kapasitasnya hanya tinggal 40% itu membuat minat masyarakat mengenai tabungan haji ini mulai meningkat kembali.”²⁰

¹⁹ Annasa Rizki Kamalina, “Arab Saudi buka pintu untuk jemaah haji, kemenag kuota belum normal”, <https://m.bisnis.com/amp/read/20220321/12/1513288/arab-saudi-buka-pintu-untuk-jemaah-haji-kemenag-kuota-belum-normal> (diakses pada 16 juni 2022, pukul 09.45).

²⁰ Pandu Bagaskara, *Wawancara*, 2 Juni 2022.

Selanjutnya yang kedua peneliti melakukan wawancara dengan ibu Resti selaku *costumer service* di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dengan tema yang sama yaitu mengenai perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji:

“Iya benar hal tersebut terjadi dikarenakan di negeri kita terjadi pandemic“*covid-19* yang menyebabkan hal tersebut bisa menurun, yang pertama kita dihimbau oleh WHO untuk membatasi kegiatan diluar rumah kita dihimbau untuk dirumah saja sehingga membuat masyarakat takut untuk keluar rumah, yang kedua mungkin dengan terjadinya pandemic pendapatan masyarakat mulai menurun, dan pihak dari Arab Saudi pun juga menunda keberangkatan haji. Tapi alhamdulillah untuk tahun saat ini sudah mulai meningkat dikarenakan Arab Saudi sudah mulai membuka kembali walau hanya kapasitasnya tinggal 40%, dan sekarang pandemic *covid-19* sudah mulai menghilang, itu juga mungkin membuat masyarakat jadi tidak takut lagi untuk memulai menabung tabungan haji.”²¹

Berdasarkan paparan data diatas dapat diketahui bahwa selama dua tahun terakhir terjadi penurunan terhadap tabungan iB Hijrah Haji yang disebabkan karena terjadi pandemic virus *covid-19*. Yang menyebabkan masyarakat enggan atau untuk keluar rumah, karena himbuan dari WHO yang mengimbau masyarakat untuk dirumah saja. Dan dari pihak Arab Saudi dua tahun kemarin tahun 2020 dan 2021 masih menunda keberangkatan haji. Untuk di tahun 2022 pihak Arab Saudi juga masih membatasi kapasitas yang hanya tinggal 40%.

²¹ Resti, *Wawancara*, 4 Juni 2022.

D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Dengan adanya kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor tertentu. Hal ini dapat dipengaruhi seperti pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat terhadap nasabahnya, lokasi antara jarak rumah nasabah dengan lokasi bank tersebut, faktor kepercayaan dari orang sekitar nasabah. Sebagaimana hasil wawancara yang pertama dengan nasabah yang bernama ibu Suyaroh:

“Ya saya tertarik untuk menjadi nasabah di bank muamalat karena berbasis syariah sehingga terjauh dari kata riba, dan tidak ada potongan dalam ATM. Dan memang saya ingin berhijrah dengan memulai memilih menjauhi riba sehingga saya memilih menabung di bank muamalat ini.”²²

Selanjutnya yang kedua peneliti melakukan wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Rusmiwati:

“Saya tertarik menjadi nasabah di bank muamalat adalah karena yang pertama rumah saya dekat dengan lokasi yang kedua anak saya juga kerja di bank muamalat jadi saya diarahkan anak saya untuk menjadi bagian dari nasabah bank muamalat yang ketiga adalah karena menghindari riba dan banyak kemudahan dalam transaksi ketika mentransfer atau menarik tidak dikenakan biaya.”²³

Selanjutnya yang ketiga wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Nastiti yang masih dengan tema yang sama:

“Alasan saya tertarik menjadi nasabah di bank muamalat yaitu saya ingin menunaikan ibadah haji dan dorongan juga dari anak-anak saya yang menyuruh saya ini.”²⁴

²² Suyaroh, *Wawancara*, 26 Juni 2022

²³ Rusmiwati, *Wawancara*, 22 Juni 2022.

²⁴ Nastiti, *Wawancara*, 23 Juni 2022.

Selanjutnya wawancara yang keempat peneliti melakukan wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Ningsih:

“Saya tertarik karena dari dulu saya ingin melaksanakan rukun islam yang kelima yaitu pergi haji, sehingga saya termotivasi untuk melakukan menabung di bank muamalat ini dengan cara ikhtiar tersebut yaitu dengan cara menabung di bank ini.”²⁵

Berdasarkan paparan diatas dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan nasabah ada berbagai hal, ada faktor eksternal dan internal. Faktor internal adalah faktor dari dalam diri kita sendiri seperti kepribadian, sikap, motivasi, gaya hidup, pengalaman dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal yang dipengaruhi dari luar seperti lingkungan, keluarga, budaya, lokasi, *profit sharing* dan lain-lain. Seperti halnya yang diungkapkan oleh nasabah yang bernama ibu Suyaroh dan ibu Rusmiwati. Hal yang dialami oleh nasabah ibu Suyaroh dan ibu Rusmiwati mereka sama-sama tertarik menabung haji karena termotivasi ingin menghindari riba. Yang termasuk ke dalam faktor internal, karena dorongan seseorang untuk melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhannya.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu mengenai faktor internal yaitu faktor kepercayaan, seperti halnya yang diungkapkan oleh bapak Yanto:

“Karena saya ingin menuaikan ibadah haji dan saya percaya pada bank muamalat, karena saudara-saudara saya juga menabung di bank muamalat dan saya diberi tahu mengenai semua tentang tabungan haji di bank muamalat”²⁶

²⁵ Ningsih, *Wawancara*, 23 Juni 2022.

²⁶ Yanto, *Wawancara*, 22 Juni 2022.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah karena faktor kepercayaan kepada Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo. Kepercayaan ini mungkin dapat berlandaskan pada pengetahuan, opini (pendapat), dan perasaan nasabah. Seperti halnya yang terjadi pada bapak Yanto yang percaya kepada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu mengenai faktor promosi yang masuk ke dalam faktor eksternal, seperti halnya wawancara dengan nasabah yang bernama bapak Alfian:

“Dulu awalnya saya tertarik menjadi nasabah tabungan haji di bank muamalat karena awalnya saya melihat promosi promosi di brosur dan di social media itu kelihatanya sangat bagus dan banyak sekali keuntungan yang di dapatkan saat kita sudah menjadi nasabah di bank muamalat tersebut, dan yang kedua saya juga termotivasi dari tetangga saya yang juga menabung di bank muamalat ini.”²⁷

Berdasarkan paparan data diatas dapat diketahui bahwa faktor promosi yang masuk ke dalam faktor eksternal yang juga sangat mempengaruhi kepuasan pada nasabah. Promosi sendiri dapat dilakukan oleh marketing baik melalui sosial media, brosur atau mensosialisasikan secara langsung kepada masyarakat, promosi membuat masyarakat yang belum mengerti menjadi mengerti. Seperti halnya yang terjadi kepada nasabah bapak Alfian, ia tertarik menabung tabungan haji di bank muamalat karena tertarik dengan cara promosi Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo.

²⁷ Alfian, *Wawancara*, 23 Juni 2022.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu mengenai faktor lokasi yang masuk ke dalam faktor eksternal. Seperti halnya yang diungkapkan oleh nasabah yang bernama ibu Sri:

“Alasan yang pertama adalah dikarenakan rumah saya dengan bank muamalat sini lumayan dekat tidak jauh dan yang kedua saya ingin menunaikan ibadah haji sesuai dengan syariat islam yang diterapkan yang jauh dari kata riba.”²⁸

Selanjutnya wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Rusmiwati dengan tema yang sama:

“Saya tertarik menjadi nasabah di bank muamalat adalah karena yang pertama rumah saya dekat dengan lokasi yang kedua anak saya juga kerja di bank muamalat jadi saya diarahkan anak saya untuk menjadi bagian dari nasabah bank muamalat yang ketiga adalah karena menghindari riba dan banyak kemudahan dalam transaksi ketika mentransfer atau menarik tidak dikenakan biaya.”²⁹

Selanjutnya wawancara yang ketiga dengan tema yang sama yaitu dengan nasabah yang bernama bapak Hadi:

“Saya tertarik untuk menjadi nasabah tabungan haji di bank muamalat adalah karena saya mempunyai keinginan dari dulu untuk ingin pergi melaksanakan ibadah haji, dan kebetulan juga rumah saya dengan lokasi bank lumayan dekat dengan bank jadi saya sangat cocok untuk menabung di bank muamalat cabang ponorogo ini”³⁰

Selanjutnya wawancara yang keempat dengan tema yang sama yaitu dengan nasabah yang bernama ibu Sri:

“Alasan yang pertama adalah dikarenakan rumah saya dengan bank muamalat sini lumayan dekat tidak jauh dan yang kedua saya ingin

²⁸ Sri, *Wawancara*, 22 Juni 2022.

²⁹ Rusmiwati, *Wawancara*, 22 Juni 2022.

³⁰ Hadi, *Wawancara*, 22 Juni 2022.

menunaikan ibadah haji sesuai dengan syariat islam yang diterapkan yang jauh dari kata riba”³¹.

Berdasarkan paparan data diatas dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu faktor lokasi. Lokasi termasuk ke dalam faktor eksternal. Lokasi merupakan sebuah tempat produksi atau melayani konsumen. Nasabah pasti menginginkan lokasi bank yang mudah dijangkau atau dekat dengan tempat tinggal. Seperti halnya yang diungkapkan oleh nasabah saudari bapak Hadi dan ibu Sri, yang lebih memilih bank muamalat sebagai tempat menabungnya yang dikarenakan jarak lokasi dengan rumah yang dekat.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah karena faktor eksternal, yaitu faktor pelayanan, pelayanan sangat berpengaruh karena kualitas pelayanan yang baik juga akan membawa nama baik untuk bank. Dan hampir dari semua nasabah mengatakan bahwa pelayanan di bank muamalat ini bikin nyaman dan memuaskan, tetapi ada juga nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank muamalat Cabang Ponorogo. Seperti halnya yang diungkapkan oleh nasabah yang bernama ibu Suyaroh:

”Sudah sekitar 2 tahunan dan fasilitas yang saya dapatkan selama di bank muamalat adalah berupa ATM dan pelayanan yang baik dan ramah-ramah. Alhamdulillah saya sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.”³²

Selanjutnya wawancara yang kedua dengan tema yang sama yaitu dengan nasabah yang bernama bapak Yanto:

“Saya cukup puas dengan pelayanan yang diberikan bank muamalat, karyawannya yang sopan-sopan, tetapi jarak rumah saya dengan bank

³¹ Sri, *Wawancara*, 22 Juni 2022.

³² Suyaroh, *Wawancara*, 26 Juni 2022.

muamalat cukup jauh karena rumah saya berada di desa dan bank muamalat terletak di tengah kota.”³³

Selanjutnya wawancara yang ketiga dengan tema yang sama yaitu dengan nasabah yang bernama ibu Rusmiwati:

“Alhamdulillah sudah si, soalnya sudah sering juga di kasih sharing sama anakku juga mengenai bank muamalat. Cuma terkadang ya kita antri pada saat mau melakukan transaksi lewat bank.”³⁴

Selanjutnya yang keempat dengan tema yang sama yaitu dengan nasabah yang bernama bapak Hadi:

“Alhamdulillah saya puas menjadi nasabah di sini, karyawannya yang sangat baik-baiik dan ramah.”³⁵

Selanjutnya yang kelima dengan tema yang sama yaitu dengan nasabah yang bernama bapak Alfian:

“Alhamdulillah saya puas karena pelayanannya yang sangat bagus dan memuaskan menurut saya.”³⁶

Selanjutnya yang keenam dengan tema yang sama yaitu dengan nasabah yang bernama ibu Ningsih:

“Saya puas sih dengan pelayanan yang diberikan, karyawannya yang sangat baik dan ramah. Tetapi terkadang saya menunggu lama karna harus antri, dikarenakan saya sudah lanjut usia ya mungkin jadinya kalau menunggu lama jadinya capek dan nggak bisa kalau harus duduk terlalu lama.”³⁷

Selanjutnya yang ketujuh dengan tema yang sama yaitu dengan nasabah yang bernama ibu Nastiti:

³³ Yanto, *Wawancara*, 22 Juni 2022.

³⁴ Rusmiwati, *Wawancara*, 22 Juni 2022.

³⁵ Hadi, *Wawancara*, 22 Juni 2022.

³⁶ Alfian, *Wawancara*, 23 Juni 2022.

³⁷ Ningsih, *Wawancara*, 23 Juni 2022.

“Alhamdulillah saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bank muamalat terhadap saya. Saya sangat nyaman sekali dengan pelayanan yang diberikan.”³⁸

Selanjutnya yang kedelapan dengan tema indikator nasabah yaitu dengan nasabah yang bernama ibu Emi:

“insyaAllah saya akan kembali lagi ke bank muamalat karena saya sudah lama menjadi nasabah disana, dari dulu saya berlangganan di bank tersebut karena jarak rumah saya dekat dengan bank. Dan saya juga sudah nyaman menjadi nasabah disana.”³⁹

Selanjutnya yang kesembilan dengan tema indikator nasabah yaitu dengan nasabah yang bernama ibu Yuni:

“Mungkin tidak kembali kesana karena saya sudah tua, dan jarak rumah saya dengan bank itu lumayan jauh jadi kasihan anak saya kalau harus mengantarkan terus, dan terkadang antriannya itu sangat lama, saya jadi capek menunggu karena saya sudah tua jadi gampang capek. Saya Cuma barusan 2 tahunan buat daftar menabung haji. Iya saya pernah bercerita ke tetangga saya kalau saya pernah menabung haji di bank muamalat saya mengatakan bahwa bank muamalat itu karyawannya pada ramah dan baik, tapi terkadang yang bikin tidak nyaman itu antrianya.”⁴⁰

Selanjutnya yang kesepuluh dengan tema indikator nasabah yaitu dengan nasabah yang bernama Bapak Dadang:

“Iya karena saya juga sudah kenal dengan pegawainya, jadi saya diarahkan begini begitu dengan pegawainya kalau missal saya tidak paham atau belum paham dengan penjelasannya, saya bisa bertanya lagi. Jadi saya bisa diarahkan kepada pegawainya karena saya sudah kenal. Saya sudah sekitar 3 tahunan saya menabung haji di bank tersebut. Iya saya sering bercerita ke tetangga saya bahwa kualitas di bank muamalat itu sangat enak dan baik, karyawannya pun juga enak dan ramah”⁴¹

³⁸ Nastiti, *Wawancara*, 23 Juni 2022.

³⁹ Emi, *Wawancara*, 25 September 2022.

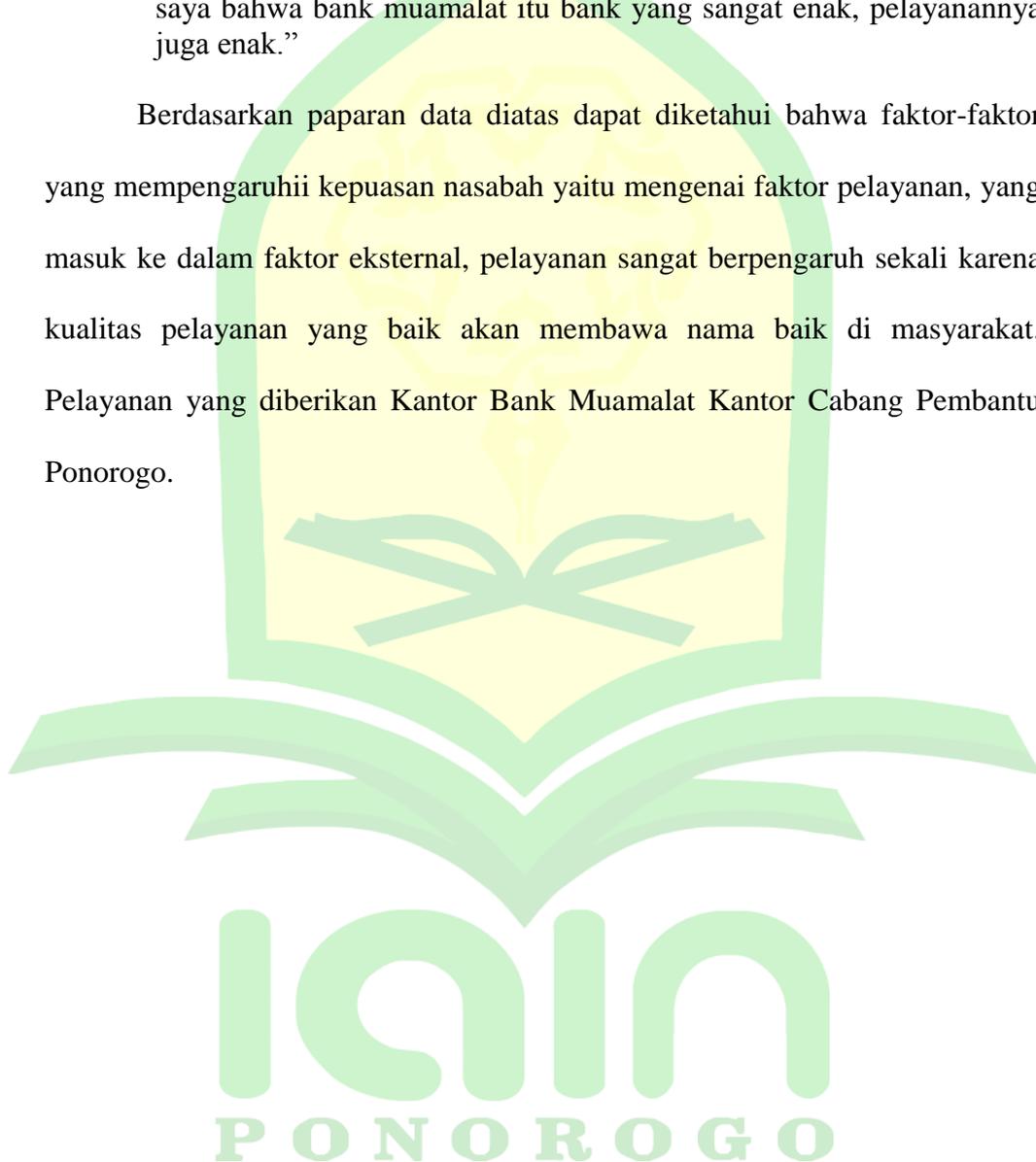
⁴⁰ Yuni, *Wawancara*, 25 September 2022.

⁴¹ Dadang, *Wawancara*, 25 September 2022.

Selanjutnya yang kesebelas dengan tema yang sama yaitu dengan wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Titin:

“Iya karena saya juga sudah lama menjadi nasabah disana karena rumah saya dekat, dan pelayanan yang diberikan pun juga sangat baik ke setiap nasabahnya. Saya sudah sekitar 5 tahunan saya menabung haji di bank tersebut. Iya saya sering bercerita ke tetangga, sodara saya, keluarga saya bahwa bank muamalat itu bank yang sangat enak, pelayanannya juga enak.”

Berdasarkan paparan data diatas dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu mengenai faktor pelayanan, yang masuk ke dalam faktor eksternal, pelayanan sangat berpengaruh sekali karena kualitas pelayanan yang baik akan membawa nama baik di masyarakat. Pelayanan yang diberikan Kantor Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.



BAB IV

ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU PONOROGO

A. Perkembangan produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Berdasarkan pemaparan data yang telah dilakukan dan dapat diketahui bahwa produk tabungan iB Hijrah Haji merupakan produk tabungan yang digunakan sebagai salah satu tabungan yang sangat mudah dan efisien untuk para jamaah haji. Dalam wawancara dengan Bapak Pandu Bagaskara selaku *Sub Branch Manager* di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo menjelaskan bahwa produk tabungan iB Hijrah Haji adalah produk yang paling diminati oleh masyarakat Ponorogo hampir setiap tahunnya ada yang ke bank Muamalat untuk membuka tabungan haji. Salah satu cara untuk menunaikan ibadah haji yaitu dengan membuka tabungan haji atau bisa langsung daftar melalui Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH). Di tahun 2021 nasabah tabungan hijrah haji sempat mengalami penurunan dikarenakan terjadi pandemic virus covid-19, yang menyebabkan masyarakat enggan atau malas untuk keluar rumah, dan selama 2 tahun kemarin 2020 dan 2021 untuk haji ditunda keberangkatannya sehingga membuat masyarakat belum mau untuk mendaftar atau membuka tabungan haji. Namun di tahun 2022 ini produk tabungan haji di Bank Muamalat mengalami kenaikan yang sangat signifikan, dikarenakan di tahun 2022 ini haji boleh di berangkatkan meskipun

kapasitasnya hanya tinggal 40% yang membuat minat masyarakat terkait tabungan haji ini mulai meningkat kembali.¹

Berdasarkan pemaparan data hasil wawancara dapat dianalisa bahwa produk tabungan iB Hijrah Haji hadir dapat memenuhi kebutuhan calon nasabah yang membutuhkan pembiayaan. Menurut, Philip Kotler produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan konsumen.² Produk tabungan iB Hijrah Haji ini akan membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, Insya Allah pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin. Dengan keistimewaan tersebut, nasabah tabungan iB Hijrah Haji bisa merencanakan jadwal waktu keberangkatannya sendiri dengan setoran setiap bulannya, keberangkatan nasabah terjamin dengan asuransi jiwa.

Berdasarkan analisis data diatas, dapat diketahui bahwa produk tabungan iB Hijrah Haji yang ada pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo merupakan salah satu produk yang dapat membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, yang Insya Allah pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin dengan aman. Dengan keistimewaan tersebut nasabah tabungan iB Hijrah Haji bisa merencanakan jadwal waktu keberangkatannya sendiri dengan setoran setiap bulannya dengan

¹Pandu Bagaskara, *Wawancara*, 22 Juni 2022..

²Kasmir, *Manajemen Perbankan*, 216.

keberangkatan nasabah terjamin dengan asuransi jiwa yang terjamin dengan aman.

Adapun menabung di tabungan iB Hijrah Haji bisa memberikan rasa aman kepada para nasabahnya. Hal itu karena Bank Muamalat Indonesia sudah dipercaya oleh Kementerian Agama menjadi salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPSBPIH) sejak tahun 1999 silam. Pengalaman ini sudah membuktikan komitmen Bank Muamalat untuk memberangkatkan nasabah-nasabahnya ke tanah suci. Tabungan haji ini juga telah masuk dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) milik Kementerian Agama, dalam arti bahwa nasabah dipastikan akan memperoleh kouta keberangkatan haji. Selain itu banyak sekali keuntungannya yaitu bebas biaya fasilitas autodebet, dikelola dengan secara syariah dengan akad wadiah, setorannya yang mudah bisa melalui *counter teller*, *e-banking*, dan transfer terjadwal baik harian maupun bulanan, dan memberikan umrah gratis melalui program rezeki haji berkah dan perlengkapan haji eksklusif (syarat dan ketentuan berlaku).³

Harga produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia dibandingkan dengan bank syariah lain contohnya Bank Mandiri Syariah, harga yang ditawarkan Bank Muamalat Indonesia lebih rendah dari Bank Syariah Mandiri, dimana harga yang ditawarkan Bank Muamalat Indonesia sebesar Rp. 50.000,- untuk setoran awal minimalnya Rp. 100.000,.⁴ Maka tak

³Bank Muamalat Indonesia, “TabunganHaji” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji>.(diakses pada 17 Juni 2022, jam 16.20).

⁴<http://www.syariahmandiri.co.id/category/consumer/tabungan-mabrur-bsm/>.

heran jika dalam pemasaran produk ini dilihat dari segi harga lebih unggul sehingga menarik perhatian masyarakat dan tidak memberatkan masyarakat yang ingin memiliki tabungan haji tersebut, karena hanya dengan biaya Rp. 50.000,- masyarakat dapat membuka rekening tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, penulis dapat menganalisis mengenai perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dan dikaitkan dengan landasan teori adalah sebagai berikut, Ibadah haji dari sisi ekonomi berkaitan dengan kemampuan keuangan masyarakat yang mau menunaikan ibadah haji. Biaya ibadah haji yang tidak murah bagi rata-rata masyarakat yang mau menunaikan kewajibannya, mereka perlu banyak mempertimbangkan untuk bisa melakukan ibadah haji. Salah satu cara adalah dengan menabung sedikit demi sedikit dalam tempo waktu yang bisa dikatakan cukup lama untuk bisa mendaftar menjadi calon jamaah haji, sebagaimana haji adalah rukun islam yang kelima yaitu kewajiban untuk menunaikan ibadah haji bagi yang mampu, mampu disini bisa diartikan tidak hanya mampu secara fisik tetapi juga secara *financial*. Setiap tahunnya ada berjuta-juta umat islam dari penjuru dunia yang melaksanakan haji, bahkan setiap tahunnya semakin bertambah. Tetapi di tahun 2019 dan 2020 negara kita terjadi wabah penyakit virus covid-19 yang menyebabkan segala akses apapun dibatasi, oleh sebab itu pemerintah Arab Saudi menetapkan aturan kuota yang terbatas untuk melaksanakan ibadah haji

termasuk Negara kita Indonesia untuk membatasi kuota pelaksanaan ibadah haji.

Dan untuk tahun saat ini Negara kita Indonesia sudah mulai membaik lagi. Karena penyebaran covid-19 sudah mulai membaik dan pihak Arab Saudi sudah mulai membuka lagi kuota yang lebih banyak bagi siapapun yang mau melakukan ibadah haji, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah mulai meningkat secara signifikan di tahun terakhir saat ini dikarenakan keadaan yang sudah mulai membaik lagi, yang sebelumnya Negara kita terdampak pandemic virus covid19. Yang menyebabkan segala aktifitas menjadi terhambat dan terbatas, yang menjadikan turunya minat nasabah di bank Muamalat KCP Ponorogo.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Kepuasan nasabah atau pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.⁵

⁵ Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), 30.

Pelanggan akan merasakan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, kalau kualitas produknya itu baik. Kualitas produk dan harga seringkali tidak mampu menciptakan keunggulan bersaing dalam hal kepuasan. Kedua aspek tersebut relatif mudah ditiru. Dengan teknologi yang hampir standar, setiap perusahaan biasanya mempunyai kemampuan untuk menciptakan kualitas produk yang hampir sama dengan pesaing. Apabila harapan nasabah naik, maka perusahaan harus pula melakukan peningkatan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dinamika harapan pelanggan adalah realitas pasar. Perusahaan harus mendengarkan keluh kesah para nasabah atau pelanggan. Perusahaan dapat mendengarkan nasabah dengan cara sistematis seperti melalui riset pasar atau bertemu dengan pelanggan dalam forum.⁶

Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor dari dalam diri kita sendiri seperti kepribadian, sikap, motivasi, gaya hidup, pengalaman dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang dipengaruhi dari luar seperti lingkungan, keluarga, budaya, lokasi, *profit sharing* dan lain-lain. Untuk menganalisis kepuasan nasabah masyarakat Ponorogo terhadap produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo peneliti telah melakukan wawancara dengan tujuh orang

⁶Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta, PT Elex Media Komputindo, 2002), 37.

nasabah Bank Muamalat di Kantor Cabang Pembantu Ponorogo ini. Berikut ini analisis dari wawancara diatas.

Banyak faktor yang mendasari nasabah untuk tertarik memilih produk tabungan iB Hijrah Haji di bank Muamalat Kantor cabang Pembantu Ponorogo diantaranya yaitu karena faktor ingin menunaikan ibadah haji, faktor lokasi jarak bank antara rumah nasabah dekat, faktor ingin menghindari riba, faktor ajakan dari lingkungan, faktor promosi dari marketing funding, dan faktor kepercayaan terhadap bank. Tetapi ada juga nasabah yang complain mengenai pelayanan bank muamalat tersebut dikarenakan *costumer service* dari bank muamalat hanya satu orang yang mengakibatkan nasabah harus mengantri lama, atau terkadang di hari esoknya lagi nasabah harus kembali ke bank muamalat untuk melakukan antrian lagi.

Indikator kepuasan konsumen dapat dilihat dari *Re-Purchase*, yang artinya membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang atau jasa. Pertimbangan konsumen sangat sederhana yakni hanya karena merasa senang dan merasa terpenuhi kebutuhan dan keinginannya bila membeli ulang di sebuah perusahaan tersebut untuk melakukan pembelian ulang memerlukan waktu, jarak, biaya dan tenaga yang tidak sedikit namun dilakukan juga oleh pelanggan. Seperti halnya yang dikatakan oleh nasabah yang bernama ibu Emi, ibu Titin, dan bapak Dadang, yang mengatakan bahwa selama ini nasabah tersebut merasakan kenyamanan di bank Muamalat KCP Ponorogo sehingga tidak ingin kelain hati atau tetap menjadi pelanggan setia bank muamalat KCP Ponorogo.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dapat digolongkan menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah sebagai berikut:

a. Keinginan Menunaikan Ibadah Haji

Keinginan menunaikan ibadah haji termasuk dalam faktor internal keyakinan. Keyakinan merupakan suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu.⁷ Keinginan yang kuat untuk menunaikan ibadah haji dibuktikan dengan dua hal, yaitu yang pertama, orang yang ingin menunaikan ibadah haji tidak pernah putus-putusnya berdoa penuh harap kepada Allah agar diberikan kemampuan menunaikan ibadah haji. Yang kedua, orang yang memiliki keinginan kuat untuk menunaikan ibadah haji akan bekerja dengan sungguh-sungguh dan menabung sebagian uangnya supaya kelak bisa menunaikan ibadah haji. Kalau kita berikhtiar demikian insyaAllah kita akan mendapatkan kemudahan.⁸

Sudah sepatutnya bagi seorang muslim adalah untuk segera mendaftar haji dan umrah jika sudah memiliki uang yang cukup untuk mendaftar. Akan tetapi jika belum minimal ia memiliki kerinduan untuk bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan berdoa serta menabung. Jika kita memiliki keinginan kuat untuk pergi ke baitullah guna berhaji atau umrah niscaya Allah akan memudahkan meskipun secara lahiriah tampaknya belum mampu. Sebaliknya jika kita tidak memiliki keinginan

⁷Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 203.

⁸ Muhammad Syafii Masykur, *Minhajul Muslimah*, (Sidoarjo: Genta Group Production, 2020), 56.

untuk menunaikan ibadah haji, meskipun memiliki uang miliaran rupiah tetap saja tidak akan sampai untuk kesana. Para ulama bersepakat bahwa menunaikan ibadah haji wajib bagi orang yang mampu. Lalu bagaimana dengan orang yang tidak mampu? Para ulama berpendapat bahwa orang yang belum mampu menunaikan ibadah haji wajib memiliki keinginan yang kuat untuk dapat menunaikannya. Dan dia juga wajib berusaha semampunya, jika hingga hidupnya ia memang belum mampu maka kewajiban haji tidak berlaku untuknya. Akan tetapi jika seorang muslim atau muslim tidak memiliki keinginan untuk berhaji sama sekali maka ia akan berdosa.⁹

Dari sebagian orang diwawancara peneliti mengatakan berminat dengan tabungan haji karena ingin menyempurnakan rukun Islam yang kelima. Sama seperti halnya yang dinyatakan oleh nasabah yang bernama ibu Sri, bapak Yanto, bapak Hadi, ibu Ningsih dan ibu Nastiti. Hampir semua nasabah yang saya wawancara menyatakan bahwa alasannya adalah karena keinginan ingin menunaikan ibadah haji.¹⁰

b. Terdorong Mengindari Riba

Salah satu hal yang menghilangkan keberkahan harta adalah riba. Jelas tidak halal, mala menjadikan dosa mengharamkannya dan Rasul pun melarang riba. Hari ini saat batas halal dan haram semakin samar, kita si suguhkan dengan berbagai tawaran produk dan jasa yang semuanya

⁹ Muhammad Syafii Masykur, *Minhajul Muslimah*, (Sidoarjo: Genta Group Production, 2020), 56.

¹⁰ Sri, ddk, *Wawancara*, 23 Juni 2022

sangat menggiurkan. Masing-masing menawarkan manfaat yang secara kasatmata luar biasa. Secara logika sangat menguntungkan. Tetapi sayang kita tidak tahu atau tidak mau tahu bagaimana perhitungannya jika dilihat dari sudut pandang agama.¹¹

Terdorong menghindari riba termasuk ke dalam faktor internal motivasi. Motivasi merupakan faktor internal yang berupa dorongan seseorang untuk melakukan tindakan dalam memenuhi kebutuhannya. Motivasi dikatakan penting karena mampu mendorong nasabah untuk berminat memilih produk tabungan haji.¹² Seperti halnya saudara Hadi yang termotivasi menghindari riba sehingga memilih tabungan haji di Bank Muamalat Cabang Ponorogo.¹³

c. Kepercayaan

Faktor internal kepercayaan, kepercayaan merupakan suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu. Kepercayaan ini mungkin dapat berlandaskan pada pengetahuan, opini (pendapat), dan perasaan. Konsep kepercayaan ini membentuk citra, terhadap merek dan produk, dan orang akan berbuat sesuai dengan kepercayaan.¹⁴

Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap. Hasil ini dapat didefinisikan semakin tinggi kepercayaan maka dapat membuat sikap semakin baik terhadap bank syariah. Maka dengan

¹¹ Muhammad Syafii Masykur, *Minhajul Muslimah*, (Sidoarjo: Genta Group Production, 2020), 136.

¹² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 203.

¹³ Hadi, Wawancara, 23 Juni 2022.

¹⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 203.

penerapan kejujuran, peduli terhadap pelanggan, dapat dipercaya. Kepercayaan sebagai komponen kognitif, kepercayaan konsumen tentang merek adalah karakteristik yang diberikan konsumen pada sebuah merek, seorang pemasar memenuhi nilai yang dijanjikan atau dengan kata lain persepsi bahwa suatu merek tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan. *Brand reliability* merupakan hal yang esensial bagi terciptanya kepercayaan terhadap merek karena kemampuan merek untuk memenuhi nilai yang dijanjikannya akan membuat rasa yakin akan kepuasan yang sama di masa depan.¹⁵ Seperti yang diungkapkan oleh saudara nasabah yang bernama ibu Suyaroh dalam wawancara. Ibu Suyaroh percaya menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.¹⁶

Selanjutnya yang termasuk ke dalam faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah:

a. Pelayanan

Menurut Kotler bahwa pelayanan merupakan totalitas dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, hal ini baik tampak jelas atau tersembunyi. Dalam pandangan Tjiptono bahwa pelayanan mampu diketahui melalui perbandingan antara persepsi konsumen dari pelayanan yang diterima atau diperoleh dengan pelayanan sesungguhnya sebagaimana yang diharapkan atau diinginkan atas atribut-atribut

¹⁵ Lendy Zelvien Adhari, S.E, “*Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*”, (Pasuruan: Qiara Media,2021), 67-68.

¹⁶ Suyaroh, *Wawancara*, 23 Juni 2022.

pelayanan. Apabila jasa yang dirasakan sejalan dengan harapan maka pelayanan tersebut dapat dipersipikan baik serta memuaskan, namun apabila jasa yang diperoleh melebihi harapan konsumen, maka pelayanan dipersipikan dikatakan berkualitas. Sebaliknya apabila jasa yang diterima jauh lebih rendah dibandingkan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak berkualitas.

Pelayanan termasuk ke dalam faktor eksternal, pelayanan sangat berpengaruh karena kualitas pelayanan yang baik akan membawa nama baik bank di masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo ini nasabah merasa sangat nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.¹⁷ Hal tersebut dinyatakan oleh nasabah saudari ibu Nastiti, bapak Hadi dan bapak Yanto.¹⁸

b. Lokasi

Lokasi termasuk ke dalam faktor eksternal. Lokasi merupakan sebuah tempat produksi atau melayani konsumen. Nasabah pasti menginginkan lokasi bank yang mudah dijangkau atau dekat dengan tempat tinggalnya.¹⁹ Penentuan lokasi perusahaan memegang peranan yang penting, segera setelah keputusan berusaha atau berinvestasi ditetapkan. Atau bahkan keputusan berusaha atau berinvestasi muncul justru karena terpicu oleh adanya lokasi yang ideal. Lokasi yang tepat akan

¹⁷ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 203.

¹⁸ Nastiti, Wawancara, 23 Juni 2022.

¹⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 203.

memunculkan daya saing dalam bidang-bidang kedekatan dengan sediaan tenaga kerja yang terampil, kemudahan dan kemurahan masalah transportasi dan distribusi, ketersediaan bahan bakar, listrik, dan air, kemudahan dan kemudahan pengelolaan limbah industri, kemudahan perizinan serta penerimaan masyarakat, dan bahkan adanya insentif pajak.²⁰

Lokasi sangat berperan penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan. Lokasi meliputi kemudahan yang mudah dijangkau dan menjelaskan letak perusahaan, nama perusahaan, alamat dan nomor telepon, akses, artinya petunjuk jalan ke lokasi yang jelas dan mudah dimengerti, keamanan, kenyamanan, menyediakan kebutuhan khusus pelanggan, artinya memastikan bahwa tidak ada diskriminasi terhadap grup yang mempunyai kebutuhan khusus.²¹ Seperti halnya hasil wawancara dengan saudari Rusmiwati yang menabung di Bank Muamalat Cabang Ponorogo di karenakan lokasinya bank dekat dengan tempat tinggalnya.²²

c. Lingkungan

Lingkungan termasuk ke dalam faktor eksternal. Individu dapat terpengaruh oleh lingkungannya. Nasabah adalah orang yang bisa berhubungan langsung dengan bank atau menjadi pelanggan bank (dalam

²⁰ Dr. Widayat, S.E., M.M., Dkk, "Pengantar Bisnis" (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 70.

²¹ Candrianto, ST. M.Pd. "Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar", (Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2021), 85.

²² Rusmiwati, Wawancara, 23 Juni 2022.

hal keuangan). Pelanggan atau konsumen merupakan asset atau kekayaan utama perusahaan karena tanpa konsumen pelanggan tidak berarti apa-apa bahkan ada istilah “Pelanggan adalah raja” yang semua kebutuhan dan keinginan pelanggannya atau nasabahnya harus kita penuhi.²⁷ Sama seperti halnya yang dinyatakan oleh saudari nasabah yang bernama bapak Yanto yang tertarik menabung di bank Muamalat karena terpengaruh lingkungannya yang sama-sama menabung di bank muamalat.²⁸

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, penulis dapat menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo yang dengan dikaitkan dengan landasan teori penelitian penulis yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, harga, emosional, dan biaya. Dan faktor pribadi dari konsumen itu sendiri, maksudnya yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi. Dari faktor-faktor tersebut implementasinya telah diterapkan oleh pegawai bank muamalat dengan baik seperti kualitas pelayanan, kualitas produknya, biaya, harga dan faktor pribadi dari diri konsumen.

Sehingga nasabah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo tersebut. Ternyata dengan teori faktor yang yang mempengaruhi kepuasan nasabah

²⁷ Hasan Alwi, *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, 795.

²⁸ Yanto, *Wawancara*, 23 Juni 2022.

itu sangat perlu dalam menjalankan bisnis apapun agar menarik pelanggan atau nasabah. Jadi bisa dianalisa bahwasanya hasil wawancara hampir seluruh nasabah mengatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank muamalat, tetapi ada juga yang mengatakan ada yang kurang puas dikarenakan jarak lokasi rumah nasabah dan bank lumayan jauh. Maka dari itu agar kepuasan nasabah meningkat bank muamalat harus meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk dengan baik dan dengan semaksimal mungkin.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, dan terkait pembahasan yang telah dibahas dan diuraikan sebelumnya mengenai kepuasan nasabah pada tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo saat ini sudah mulai meningkat secara signifikan di tahun terakhir sekarang ini. Dikarenakan keadaan sudah mulai membaik, yang sebelumnya terdampak pandemic covid-19. Yang menyebabkan turunya angka nasabah.
2. Faktor kepuasan nasabah pada produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi yaitu keinginan yang timbul dari diri sendiri (kepribadian), seperti halnya faktor motivasi keinginan diri sendiri, pengalaman, dan kepercayaan. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu keluarga, lingkungan, pelayanan, lokasi, dan kepercayaan yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Dan yang paling dominan dari faktor internal yaitu faktor motivasi keinginan dari dalam diri dan faktor lokasi, sedangkan faktor eksternal yang paling

dominan adalah faktor pelayanan. Keinginan nasabah muncul terhadap produk tabungan iB Hijrah Haji karena adanya keinginan untuk menyempurnakan rukun islam yang kelima, yaitu melaksanakan ibadah haji ke tanah suci dan keinginan dari diri dalam nasabah yang ingin berhijrah ke jalan yang lebih baik lagi dengan cara mulai meninggalkan riba. Tabungan haji adalah tabungan yang menggunakan akad *wadi'ah* tabungan hanya dapat diambil ketika sudah mencukupi untuk membayar ONH dan setiap bulannya mendapatkan souvenir, perlengkapan haji, bonus atas dana simpanan bahkan dapat umrah gratis setiap bulannya, dan juga tidak akan ada potongan tabungan di setiap bulannya sesuai dengan kesepakatan. Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo juga sangat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap produk tabungan haji. Sistem *realtime* transfer/SKN/RGTS, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS dengan tabungan iB Hijrah Haji melalui *mobile banking*. Rasa kepuasan atas pelayanan yang ramah dari pihak karyawan juga mempengaruhi kepuasan nasabah. Selain itu promosi yang dilakukan oleh marketing dengan mudah dimengerti karena diinformasikan dengan sangat jelas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat menarik keinginan masyarakat.

P O N O R O G O

B. Saran

Berdasarkan pengkajian penelitian di lapangan maka peneliti bermaksud memberikan saran, kepada pihak lembaga dan semoga bermanfaat bagi pihak lembaga, saran yang peneliti berikan adalah sebagai berikut:

Peneliti memberikan saran sebagai uraian dari penelitian ini, Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo sebaiknya lebih meningkatkan lagi kinerja para karyawan dan lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada para nasabah. Pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo harus bisa membuktikan kepada para nasabah dan masyarakat sekitar bahwa Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo bahwa dapat bisa dipercaya dalam pengelolaan dana dan dapat menjelaskan tentang manfaat yang diperoleh dari produk tabungan haji yang ditawarkan. Semakin banyak nasabah tabungan haji maka akan menambah jumlah dana yang dimiliki oleh pihak bank, maka bank tersebut dapat mengembangkan banyak usaha dengan adanya tambahan modal dari tabungan tersebut. Selain itu juga dari tabungan tersebut akan meningkatkan pendapatan karena akan semakin maju dengan mendapatkan banyak dana tabungan dari berbagai pihak. Dan semoga produk-produk lainnya tetap berprinsip kepada syariat islam yang baik dan benar.

icain
PONOROGO

DAFTAR PUSTAKA

- Adam Muhammad, “Pengaruh Promosi Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji di PT Bank Muamalat Jambi”, *Tesis* (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin Jambi, 2021).
- Aini Nur Okta Miming, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2018), 74.
- Alfian, Wawancara, 23 Juni 2022.
- Ali Zainudidin, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 1.
- Ariska Dwi, “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat KCP Binjai”, *Skripsi* (Sumatera Utara: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), 54.
- Bagaskara Pandu, Wawancara, 17 Januari 2022
- Bank Muamalat Indonesia, “TabunganHaji” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji> (diakses pada 17 Juni 2022, jam 16.20).
- Bank Muamalat Indonesia, “Visi dan Misi” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji> (diakses pada 24 Januari 2021, jam 15.34).
- Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 21.
- Brosur Bank Muamalat Indonesia.
- Damanuri Aji, *Metode Penelitian Muamalah* (Ponorogo: STAIN Po Press, 2010), 153.
- Djamaan Satori dan Aankomariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 28
- Fadlillah Januar, *Branch Manager Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung*, Wawancara pada 31 Oktober 2019.

Fatoni Abdurahman, *Metode Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), 104-105.

Febriana Indah Nina, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, *Jurnal An-Nisbah*, Volume 03, Nomor, 01, (Oktober 2016), 153

Hadi, Wawancara, 22 Juni 2022.

Hasan Alwi, *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, 795.

Hayuningtyas Safitri Rizka, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan Haji di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020).

<http://www.syariahamandiri.co.id/category/consumer/tabungan-mabrur-bsm/>.

Islamiati Nur, “Analisis Strategi Bank Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Pada Masa Pandemi Covid-19,” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2016), 91.

Kamalina Rizki Annasa, “Arab Saudi buka pintu untuk jamaah haji, kemenag kuota belum normal”, <https://m.bisnis.com/amp/read/20220321/12/1513288/arab-saudi-buka-pintu-untuk-jamaah-haji-kemenag-kuota-belum-normal> (diakses pada 16 juni 2022, pukul 09.45).

Karim Kurniati, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020), 31-32.

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, 216.

Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Analisa Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, terj. Hendra Teguh Rusli, (Jakarta: Prenhalindo 1997), 67-68.

Moleongi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005).

Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), 43.

Nastiti, Wawancara, 23 Juni 2022.

Nasution Muliani Eka, “Pengaruh Kualitas Pelayannya Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hijrah Pada PT Bank Muamalat Indonesia

TBK Cabang Padangsidimpulan” *Skripsi* (Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan, 2019), 2.

Ningsih, Wawancara, 23 Juni 2022

Piliang Sahreni Ade, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Ib Makbul Pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan” *Skripsi* (Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan, 2018).

Rahma Anisa, *Kurangnya Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji di KJKSBMT AL HIKMAH Ungaran Cabang Babadan, Skripsi* (Semarang: UIN Walisongo, 2017), 18.

Rakhmayani Halimah, “Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Hijrah Haji Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo di Masa Pandemi Covid-19” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021), 97.

Rangkuti Freddy, *Measuring Costumer Satisfication* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), 23.

Razi Fachrul, *Wawancara*, Menteri Agama Republik Indonesia, “Petik Hikmah Penundaan Haji di Masa Pandemi,” (diakses pada tanggal 3 Juni 2020, jam 09.00 wib).

Resti, *Wawancara*, 4 Juni 2022.

Restiana, “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Melakukan Pembiayaan Talangan Haji (Studi Kasus Bank Aman Syariah)”, *Skripsi* (Lampung: IAIN Metro, 2019), 66.

Rusmiwati, *Wawancara*, 22 Juni 2022.

Safrudin Erwin, “Pemasaran Tabungan Ib Hijrah Haji Untuk Menarik Minat Masyarakat Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung” *Skripsi* (Bandar Lampung: IAIN Metro, 2020).

Sangadji, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset), 83.

Saputra Jepri, “Strategi Pemasaran Tabungan Haji pada Bank Syariah Mandiri Tulang Bawang” *Skripsi* (Tulang Bawang: IAIN Metro, 2017).

Senoaji Bagus Ario, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah” *Thesis* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2008), 103.

Soemitra Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Prenamedia Group), 46.

Sri, wawancara, 22 Juni 2022.

Sri, Wawancara, 22 Juni 2022.

Subagyo Joko P, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), 39.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2009), 223 Moleong J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 112.

Suyaroh, *Wawancara*, 26 Juni 2022

Widarti Dian Ayu, “Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Cabang Madiun” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2019), 63.

Yanto, Wawancara, 22 Juni 2022.

Yulianti, “Pengaruh Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang PalangKa raya” *Skripsi* (Palangka Raya: IAIN Palangka Raya 2019), 76.

Yuliawati Priyani Ani, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2019).

Zainal Rival Veithazal, dkk, *Islamic Marketing Management*, 173-174.