

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan salah satu negara yang mayoritas penduduknya memeluk agama Islam, dan bisa dibilang sebagai salah satu negara Islam terbesar di dunia. Data terbaru dari Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa 83% dari jumlah penduduk Indonesia menganut agama Islam. Dalam ajaran yang dianut oleh agama Islam terdapat lima rukun Islam, rukun Islam adalah lima tindakan dasar dalam Islam, dianggap sebagai pondasi wajib bagi orang-orang beriman dan merupakan dasar dari kehidupan Muslim dan salah satu rukun Islam itu adalah ibadah haji.

Haji secara harfiah bisa dikatakan pergi beribadah ke Mekkah setidaknya sekali seumur hidup bagi orang yang mampu Ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Mekkah pada bulan Dzulhijah.. Kegiatan inti ibadah haji dimulai pada tanggal 8 Zulhijah ketika umat Islam bermalam di Mina, wukuf di Padang Arafah pada tanggal 9 Zulhijah, dan berakhir setelah melempar jumrah pada tanggal 10 Zulhijah. Masyarakat Indonesia lazim juga menyebut hari raya Idul Adha sebagai Hari Raya Haji karena bersamaan dengan perayaan ibadah haji ini (kantorurusanhaji.com)

Melakukan ibadah haji yang sempurna yang sesuai dengan urutan kegiatan tersebut dapat menyempurnakan ibadah haji itu sendiri, karena ibadah haji yang sempurna juga akan mendatangkan faedah dan mendapatkan amal yang berlimpah yang membawa kebaikan di dunia dan akhirat. Adapun diantara hikmah ibadah haji ini adalah:

1. Mengikhlaskan Seluruh Ibadah
2. Mendapat ampunan dosa-dosa dan balasan jannah
3. Menyambut seruan Nabi Ibrahim Alaihissalam
4. Menyaksikan berbagai manfaat bagi kaum muslimin

5. Saling mengenal dan saling menasehati
6. Mempelajari agama Allah SWT
7. Menyebarkan ilmu
8. Memperbanyak ketaatan
9. Menunaikan nadzar
10. Menolong dan berbuat baik kepada orang miskin
11. Memperbanyak dzikir kepada Allah SWT
12. Berdoa kepada-Nya
13. Menunaikan manasik dengan sebaik-sebaiknya (sumber)

Pelaksanaan haji di Indonesia dipercayakan kepada Kementerian Agama (Kemenag) sesuai dengan amanat Undang-Undang. Kementerian ini bertugas sebagai pelaksana sekaligus pengawas pelaksanaan ibadah haji di tanah air. Kemenag bertindak sebagai “*controller*” dalam persoalan ini. Sehingga fungsi manajemen yang harus dilakukan oleh kementerian ini begitu kompleks. Pemerintah bersama dengan DPR telah menetapkan Undang-Undang pelaksanaan haji sebagai landasan yuridis formal yang dipakai sebagai bahan rujukan semua pihak, terutama Kemenag yang menjadi pelaksana utama dalam urusan ini. **Undang-undang No. 17/1999** tentang penyelenggaraan haji diperbaiki sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan perubahan reformasi sosial politik di tanah air yakni **UU no. 13/2008**.

Penyelenggaraan pelaksanaan ibadah haji telah lama menjadi satu isu penting yang banyak mengundang perhatian masyarakat. Perhatian tersebut terutama berkisar pada masalah penyelenggaraan yang dinilai kurang optimal. Tumbuhnya kritik atas pelaksanaan haji bukan tanpa alasan, kasus-kasus yang berkaitan dengan proses pelaksanaan dan penyelenggaraan haji dewasa ini memunculkan kritik tajam yang tidak hanya mempertanyakan tingkat profesionalisme pengelola, tapi juga mendorong lahirnya berbagai pandangan yang menghendaki perubahan pola penyelenggaraan pelaksanaan ibadah haji yang selama ini menjadi kewenangan Departemen Agama.

Banyak masalah yang menghantui pemerintah yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji, mulai dari banyaknya jamaah haji illegal, kurangnya

pengetahuan jamaah haji tentang keadaan di Mekkah sehingga menyebabkan adanya jamaah haji yang hilang akibat tertinggal dari rombongan dan juga baru-baru ini ada sekitar 177 jamaah haji ilegal yang memakai paspor Filipina untuk berangkat ke tanah suci. Hal tersebut diakibatkan penuhnya kuota haji di Indonesia serta lamanya masa tunggu untuk bisa menunaikan ibadah haji. Hal tersebut ini terjadi disalah satu provinsi di Indonesia yaitu Jawa Tengah, mengutip dari **www.tempo.com** masa tunggu jamaah haji selama 21 tahun. Hal tersebutlah yang menyebabkan masalah yang terjadi di penyelenggaraan haji oleh pemerintah dan harus segera diselesaikan oleh pemerintah.

Begitu pula dengan biaya haji yang tidak murah, data terbaru terbaru pemerintah sudah ada penetapan biaya haji terbaru melalui keputusan Presiden Republik Indonesia **Nomor 21 Tahun 2016** yang mana rata-rata biaya yang harus dikeluarkan oleh calon jamaah haji adalah sebesar Rp.35.000.000 (**www.tempo.com**) Nominal tersebut tentu tidak bisa dibilang kecil, banyaknya orang yang ingin mendaftar untuk menunaikan ibadah haji serta kurangnya kuota menyebabkan calon Jemaah haji harus memutar otak untuk mendapatkan uang sebanyak itu dengan cara yang terbilang cukup cepat.

Salah satu cara yang bisa dilakukan oleh calon jamaah haji untuk bisa mempermudah dalam mengumpulkan uang serta menunaikan ibadah haji ialah dengan fasilitas menabung. Saat ini banyak Bank yang menawarkan produk tabungan haji untuk nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji, hal tersebut bertujuan untuk calon jamaah haji agar memudahkan proses dalam menyelenggarakan ibadah haji, dan salah satu bank yang menawarkan produk tabungan haji adalah Bank BRI syariah.

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya **o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008**, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Bank ritel adalah bank yang mengkhususkan usahanya pada produk jasa bank yang ditawarkan, baik kepada nasabah perseorangan maupun badan usaha berskala kecil (*retail banking*). *Retail banking* atau *consumer banking* adalah kegiatan layanan bank kepada nasabah kecil dan menengah.. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

BRI Syariah menduduki peringkat kelima dalam Indonesian Bank Loyalty Index (IBLI) 2011 dengan mengantongi nilai 73,1%. Semua itu tak lepas dari makin beragamnya program dan produk tabungan yang diluncurkannya, yang membuat tabungan BRI Syariah tetap menjadi primadona bagi nasabah penabung yang loyal. Dengan dukungan 74 kantor cabang dan 2.023 karyawan, BRI Syariah diharapkan tetap tumbuh signifikan di masa mendatang. Hingga akhir tahun, komposisi DPK-nya adalah tabungan 25%, giro 10%, dan deposito 65%. Perluasan jaringan dan penambahan 30 kantor cabang merupakan cara BRI Syariah untuk tetap melanjutkan performa tabungan dengan loyalitas terjaga.

Disamping itu, dalam ajang IBA (*Indonesian Banking Award*) Tahun 2016 yang digagas Tempo Media Group dan Indonesia Banking School. Bank BRI Syariah mendapatkan tiga penghargaan yang diterima oleh Direktur Operasional Bank BRI Syariah Wildan pada acara yang digelar di JS Luwansa Hotel, Jakarta. Ketiga penghargaan tersebut diantaranya, *The Most Reliable Bank*, dan *the most efficient bank* kategori penghargaan dibagi berdasarkan status bank, yaitu bank

konvensional, bank syariah, bank pembangunan daerah, dan jumlah asetnya. dan Bank BRI Syariah mendapatkan 2 penghargaan tersebut dengan aset di atas Rp 10 triliun. Kemudian bank bri syariah mendapatkan kategori *the best bank in retail banking service*. (www.pikiran-rakyat.com)

Serta pada tahun 2015 Bank BRI Syariah meraih penghargaan *Consumer Award* berdasarkan survei perilaku kelas menengah dan *Scorecard Index* 2015, kategori Tabungan Syariah dan KPR Syariah. BRI Syariah telah memberikan layanan terbaik bagi nasabah dengan turut menanggung beban biaya transaksi nasabah. BRI Syariah memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah dengan memberikan subsidi biaya transaksi sebesar 50% (ekbis.sindonews.com).

Bank BRI syariah sendiri mengeluarkan beberapa bentuk tabungan dan produk haji yang bertujuan untuk membantu nasabah untuk memenuhi rukun Islam ke-5. Ada beberapa bentuk produk haji dari Bank BRI Syariah, diantaranya:

1. Pembiayaan, yang terdiri dari:
 - a) Qardh beragun emas BRI syariah ib
 - b) KPR BRI syariah ib
 - c) KMG BRI syariah ib
 - d) Pembiayaan umrah BRI syariah ib
2. Dana pihak ketiga, yang terdiri dari:
 - a) Tabungan faedah BRI syariah ib
 - b) Tabungan Haji BRI syariah ib
 - c) Tabungan haji valas BRI syariah ib
 - d) Tabungan impian BRI syariah ib
 - e) Tabunganku
 - f) Simpan pelajar (SimPel) BRI syariah ib
 - g) Giro BRI syariah
 - h) Deposito BRI syariah

Salah satu bentuk layanan yang menarik dari berbagai macam layanan BRI syariah diatas adalah Tabungan Haji BRI syariah. yang merupakan Produk simpanan dari BRI syariah bagi calon jemaah Haji Reguler yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH).

Tabungan haji BRISyariah sendiri menyediakan beberapa keunggulan/fasilitas diantaranya:

- a. Setoran awal ringan mulai Rp 50.000,-
- b. Setoran berikutnya minimal Rp 10.000,-
- c. Bebas setiap saat menambahkan saldo
- d. Gratis biaya administrasi bulanan
- e. Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRISyariah secara online
- f. Gratis Asuransi jiwa dan kecelakaan

Dari beberapa keunggulan serta fasilitas diatas, bank BRISyariah menyediakan bentuk simpanan bagi nasabah yang ingin memenuhi kebutuhan untuk menunaikan ibadah haji.

Tetapi walaupun bank BRISyariah mengeluarkan produk tabungan haji dengan berbagai fitur Tabungan haji BRISyariah Ib masih kalah apabila dibandingkan dengan bank lain yang juga mengeluarkan produk tabungan haji yang serupa, tabungan BRI syariah berada di peringkat kedua dibawah Bank Syariah Mandiri, berikut peringkat tabungan haji via (www.ifoperbankan.com):

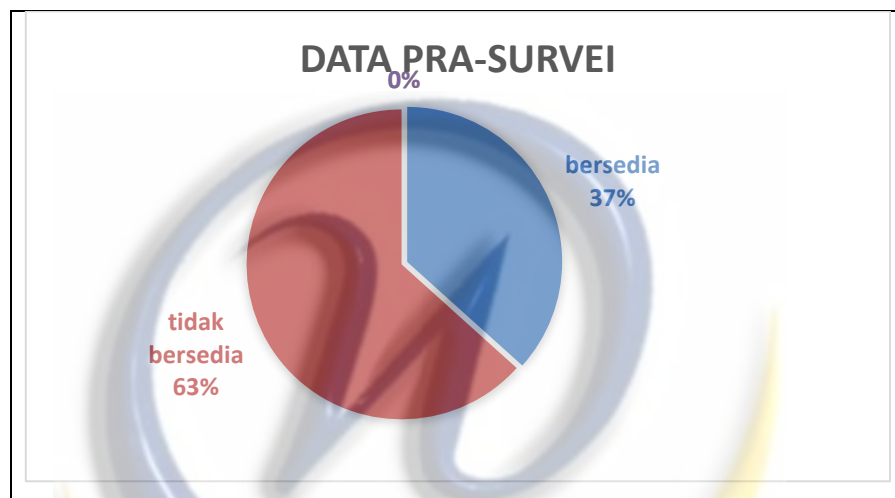
1. Tabungan haji Bank Syariah Mandiri (BSM)
2. Tabungan haji bank BRI Syariah
3. Tabungan haji Bank BNI syariah
4. Tabungan haji Bank Muamalat

Dari data diatas menunjukkan bahwa tabungan haji BRISyariah Ib masih kalah jika dibandingkan dengan tabungan haji syariah mandiri (BSM), hal tersebut tentu sangat berbanding terbalik dengan fitur dan syarat jika ingin membuka rekening tabungan haji BRI syariah Ib. dari segi setoran awal nasabah Bank BRI Syariah hanya cukup menyetor minimal Rp.50.000 sedangkan Bank Syariah Mandiri minimal setoran awalnya adalah sebesar Rp.100.000, dan juga banyak fitur lain yang dimiliki BRI syariah yang bisa memudahkan nasabah dari tabungan haji Bank BRI Syariah Ib. hal tersebut juga di tunjukkan dengan tingkat pra-survey yang dilakukan di salah satu cabang Bank BRI Syariah di kota Bandung. Untuk

memperkuat data dalam penelitian ini, peneliti melakukan pra survey terhadap 30 responden dengan kriteria:

1. Nasabah Bank BRI syariah
2. Nasabah yang belum membuka tabungan haji
3. Nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji
4. Nasabah yang ingin membuka tabungan haji

Maka dari kriteria diatas di dapatkan hasil:



Gambar 1.1
Data Pra Survei

Dari data diatas menunjukkan bahwa 30 orang yang di survey hanya 37% yang bersedia menggunakan produk tabungan haji Bank BRI Syariah Ib, sisanya sebesar 63% tidak bersedia menggunakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tabungan haji Bank BRISyariaiah Ib tidak menjadi pilihan nasabah untuk menggunakan tabungan haji Bank BRI Syariah Ib. Kegagalan itu terjadi karena dengan adanya bank pesaing yang juga menawarkan produk tabungan haji, bank tersebut ialah Bank Syariah Mandiri yang menyediakan layanan tabungan haji yang bernama Mandiri tabungan haji dan umroh.

Dengan Mandiri Tabungan Haji dan Umroh akan memudahkan nasabah dalam mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji baik Haji Reguler, Haji Khusus (Haji Plus) maupun Umroh.

Mandiri tabungan haji dan umroh sendiri memiliki beberapa keuntungan dan fasilitas diantaranya:

- a. Membantu meringankan penyiapan dana untuk menunaikan ibadah haji
- b. Dapat dibuka di seluruh cabang Bank Mandiri
- c. Gratis biaya pembukaan, administrasi dan penutupan rekening
- d. Penyetoran dapat dilakukan secara tunai di cabang atau melalui fasilitas pemindahbukuan melalui mandiri e-banking (mandiri atm, mandiri sms, mandiri internet dan mandiri call)
- e. Fasilitas *autodebet* dari rekening Mandiri Tabungan atau Mandiri Giro ke rekening Mandiri Tabungan Haji dan Umroh

Selain beberapa fasilitas serta keuntungan diatas, sebelumnya ada beberapa syarat dan ketentuan yang harus diperhatikan oleh nasabah sebelum membuka rekening, yaitu:

- a) Melampirkan fotocopy kartu identitas yang masih berlaku (KTP/SIM)
- b) Setoran awal dan saldo minimum sebesar Rp. 100.000,-
- c) Setoran berikutnya minimum Rp.100.000,-

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan.

Menurut **Tjiptono (2012:51)** Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Dari pengertian diatas bisa dikatakan bahwa kualitas pelayan yang baik akan memberikan dampak yang menyebabkan pelanggan atau konsumen bisa memberikan hubungan baik kepada lembaga yang memberikan pelayanan tersebut.

Selain kualitas pelayanan, reputasi sebuah merek/perusahaan bisa juga menjadi salah satu syarat ataupun penilaian yang dipertimbangkan oleh pelanggan untuk menggunakan suatu produk atau jasa.

Konsumen dalam melakukan pembelian sebuah barang atau menggunakan suatu barang akan mempertimbangkan reputasi dari suatu merek tersebut atau reputasi dari perusahaan yang mengeluarkan produk tersebut, apabila reputasi sebuah perusahaan atau sebuah merek baik maka konsumen tertarik untuk melakukan pembelian.

Menurut **Herbig dan milewicz** yang dikutip oleh **Rafita Khairunnisak dan Firman (2015)** menjelaskan bahwa reputasi merupakan penghargaan yang ada pada perusahaan tersebut, seperti kemampuan yang dimiliki perusahaan tersebut, sehingga perusahaan akan terus dapat menciptakan hal-hal yang baru lagi bagi pemenuhan kebutuhan konsumen. Untuk menjadi sukses dan menguntungkan, merek harus memiliki reputasi yang positif

Reputasi menjadi buruk atau baik, kuat atau lemah, bergantung pada kualitas pemikiran strategi dan komitmen manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta adanya keterampilan dan energy dari segala komponen program yang akan di realisasikan dan dikomunikasikan. Mengacu pada pengertian diatas, bila sebuah perusahaan memiliki reputasi baik, laba perusahaan akan bertambah. Rata-rata pelanggan menyukai produk dari perusahaan yang memiliki reputasi baik. Oleh karena itu diciptakan hubungan yang kuat antara perusahaan dengan produk dan jasanya.

Penelitian yang dilakukan oleh **Bagja Sumantri (2014)** menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menjadi nasabah di bank syariah. Dan penelitian yang dilakukan oleh **Darlina Yunia Sari, Sasongko, Julianto (2012)** menunjukkan bahwa reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti fenomena tersebut dengan judul **“Pengaruh kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan terhadap niat nasabah untuk menggunakan produk Tabungan Haji BRI syariah Ib”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengidentifikasi masalah yang timbul. Hal ini digunakan untuk menyederhanakan atau mengurangi permasalahan dan memperjelas arah penelitian yang sesuai dengan judul yang telah dikemukakan. Masalah-masalah yang akan diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana respon nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan Bank BRI syariah?
2. Bagaimana respon nasabah atas reputasi perusahaan Bank BRI syariah?
3. Bagaimana niat nasabah untuk menggunakan produk Tabungan Haji BRI syariah Ib?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat nasabah untuk menggunakan produk Tabungan Haji BRI syariah ib?
5. Seberapa besar pengaruh reputasi perusahaan terhadap niat nasabah untuk menggunakan produk Tabungan Haji BRI syariah ib?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penulis untuk melakukan penelitian adalah untuk memperoleh data dan informasi yang memberikan gambaran mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan terhadap niat nasabah untuk menggunakan jasa atau layanan Bank BRI Syariah cabang Bandung

1.3.2 Tujuan Penelitian

Dari ruang lingkup masalah yang terdapat di atas maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BRI syariah cabang Bandung
2. Untuk mengetahui tanggapan nasabah terhadap reputasi perusahaan Bank BRI syariah cabang Bandung

3. Untuk mengetahui niat nasabah untuk menggunakan produk Tabungan Haji BRIsyariah Ib
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat nasabah untuk menggunakan produk Tabungan Haji BRIsyariah ib?
5. Untuk mengetahui pengaruh reputasi perusahaan terhadap niat nasabah untuk menggunakan produk Tabungan Haji BRIsyariah ib?

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian secara langsung kelapangan yang dilakukan penulis, diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Secara Teoritis

Dalam rangka mengembangkan ilmu manajemen pemasaran dengan cara melakukan pemahaman secara mendalam dengan menbandingkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan dilapangan secara langsung.

2. Secara praktis

- Bagi penulis

Merupakan salahsatu syarat untuk memenuhi tugas akhir program studi manajemen pada fakultas bisnis dan manajemen universitas widyatama Bandung serta dapat menambah wawasan pengetahuan khususnya berkaitan dengan penyusunan laporan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan terhadap niat nasabah untuk menggunakan jasa atau layanan sehingga penulis memperoleh gambaran mngenai aplikasi ilmu pengetahuan yang didapatkan di bangku perkuliahan dengan praktik di lapangan.

- Bagi bank BRI syariah

Hasil penelitian ini diaharapkan dapat menjadi masukan bagi bank BRI syariah Bandung untuk membantu dalam memberikan solusi yang

bermanfaat dalam mempengaruhi niat nasabah untuk menggunakan jasa atau layanan melalui kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan

- Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berarti untuk dijadikan bahan penelitian lebih lanjut kepada semua pihak, khususnya rekan-rekan mahasiswa sebagai referensi bagi peneliti yang akan mengambil topik yang sama serta untuk menambah wawasan mengenai penyusunan laporan.

