

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENABUNG PADA PRODUK TABUNGAN HAJI IB MASLAHAH DI BANK BJB SYARIAH KANTOR CABANG MEDAN

Nadila syahputri, Novien Rialdy

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

nadilasyahputri123@gmail.com, novienrialdy@umsu.ac.id

Received: 15-11-2024

Revised: 25-11-2024

Approved: 29-11-2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung pada produk Tabungan Haji iB Masalahah di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan, promosi, lokasi, dan pengetahuan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Model regresi berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki hubungan positif dengan keputusan menabung, dengan pengaruh terbesar pada variabel pengetahuan (28%) dan pelayanan (24,4%). Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan 74,2% variasi keputusan nasabah. Uji simultan menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel pelayanan, promosi, lokasi, dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah menabung pada produk Tabungan Haji iB Masalahah di Bank BJB Syariah termasuk di Kantor Cabang Kota Medan.

Kata kunci: Tabungan Haji, Bank Syariah, Pelayanan, Promosi, Lokasi, Pengetahuan, iB Masalahah, BJB Syariah

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence customer decisions in saving on Hajj iB Masalahah Savings products at Bank BJB Syariah Medan Branch Office. This research uses quantitative methods with a sample of 100 customers. Data collection techniques using interviews and questionnaires. The results showed that the variables of service, promotion, location, and customer knowledge had a significant effect on customer saving decisions. Multiple regression models show that all independent variables have a positive relationship with saving decisions, with the greatest influence on knowledge variables (28%) and services (24.4%). The coefficient of determination analysis shows that the independent variables are able to explain 74.2% of the variation in customer decisions. The simultaneous test shows a significant influence of service variables, promotion, location, and knowledge on customer decisions to save on Hajj iB Masalahah Savings products at Bank BJB Syariah Medan City Branch Office.

*Keywords:*Hajj Savings, Islamic Bank, Service, Promotion, Location, Knowledge, iB Masalahah, BJB Syariah

PENDAHULUAN

Keberadaan perbankan syariah di Indonesia merupakan perwujudan dari keinginan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang menyediakan jasa perbankan yang memenuhi prinsip syariah. Eksistensi bank syariah telah mencapai 23 tahun sejak dikeluarkannya UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Keberadaan bank syariah pengakuan yang tegas dengan dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun

1992 yang menyebutkan bahwa “Bank umum syariah atau perkreditan syariah dapat beroperasi menggunakan prinsip syariah atau bank umum konvensional dapat juga menjalankan kegiatan syariah disamping kegiatan konvensional.” Kemudian UU No.21 Tahun 2008 yang mengatur secara spesifik tentang kegiatan perbankan syariah dan jenis-jenisnya.

Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia tentunya lebih memberikan keleluasaan pada pihak perbankan dalam mengeluarkan produk baik *funding* maupun *financing*. Salah satu produk *funding* yang juga ikut memberikan kontribusi nyata bagi umat muslim di Indonesia yaitu Tabungan Haji. Tabungan Haji merupakan produk tabungan yang khusus diperuntukan bagi nasabah dalam merencanakan Ibadah Haji (Priyanti, 2021).

Produk tersebut, tentunya sangat memudahkan umat Muslim untuk merencanakan perjalanan Ibadah Haji. Selain daripada itu, tentunya Perbankan Syariah memberikan penjaminan dana haji yang disimpan oleh nasabah karena diawasi langsung oleh OJK serta didaftarkan kepada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) untuk meminimalisir sesuatu yang tidak diinginkan. Sejalan dengan hal itu, tentunya pelaksanaan Ibadah haji pun menjadi dambaan bagi seluruh muslim di dunia. Hal ini menjadi salah satu kewajiban bagi muslim yang merupakan rukun Islam kelima bagi muslim yang mampu. Hal ini seperti yang tercantum dalam QS. Ali-Imran: 97 yang artinya: “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”. Kata “Mampu” di sini tidak hanya mampu fisik dan mentalnya saja, namun juga mampu secara finansial, di sisi lain kesempatan untuk masyarakat muslim di Indonesia untuk menjalankan ibadah haji di sini terbatas karena harus menunggu antrian dikarenakan keterbatasan kuota jemaah haji setiap tahunnya.

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang operasionalnya dijalankan sesuai dengan ketentuan syariah yang tidak bertentangan dengan Al-Qur’an dan Hadits (Sudarsono, 2007). Definisi lain menyatakan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang aktivitasnya baik penghimpunan (*funding*) maupun pembiayaan (*financing*) dananya dengan imbalan tanpa bunga yaitu dengan prinsip jual beli ataupun bagi hasil (Santoso & Triandaru, 2006). Adapun menurut Undang-undang, Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, 2008)

Adapun kegiatan usaha yang dilakukan Bank Syariah berdasarkan undang-undang adalah kegiatan penghimpunan serta pembiayaan dan juga layanan jasa (Akbar, 2019). Penghimpunan Dana (*funding*) merupakan kegiatan bank dalam mendapatkan dana baik yang berasal dari internal bank, maupun dari pihak luar dalam hal ini nasabah dalam bentuk mobilisasi dana pihak ketiga. Selain itu pembiayaan (*financing*) merupakan kegiatan bank dalam memberikan serta menyalurkan dana masyarakat yang telah terkumpul kepada pihak yang membutuhkan yang sesuai dengan aturan yang berlaku (Wangsawidjaja, 2012).

Secara umum, produk penghimpunan dana (*funding*) pada perbankan terdiri dari tabungan, deposito dan giro (Muhammad, 2014). Adapun, tabungan itu sendiri merupakan simpanan berdasarkan akad wadi’ah atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, 2008) Salah satu produk tabungan yang ada di Bank Syariah adalah Tabungan Haji. Tabungan haji itu sendiri merupakan bentuk layanan

dari perbankan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam merencanakan ibadah haji.

Adapun Bank syariah sebagai Lembaga keuangan berupaya untuk menghimpun dana dari masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji dan memberikan beberapa pelayanan jasa keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah baik dalam aspek operasional maupun akadnya. (Akbar, 2019)

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan, dinyatakan bahwa mekanisme tabungan yang dibenarkan menurut syariah adalah tabungan yang menggunakan akad mudharabah atau wadi'ah (Fatwa DSN MUI No. 02/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Tabungan, 2000).

Namun, mayoritas perbankan dalam menyediakan produk tabungan haji menggunakan akad Mudharabah. Mudharabah adalah perjanjian atau kerjasama usaha antara pihak pertama sebagai penyedia dana (shahibul mal) dalam hal ini adalah nasabah dan pihak kedua sebagai pengelola dana (mudharib) dalam hal ini adalah pihak bank dengan nisbah bagi hasil yang ditetapkan pada saat akad (Januari, 2015). Oleh karena itu, para nasabah yang menggunakan produk tabungan haji selain dapat menyimpan dana untuk keberangkatan ibadah haji di Bank nasabah pun akan mendapatkan bagi hasil dari dana tersebut.

Dari sekian banyak bank syariah di Indonesia, salah satu bank syariah yang menawarkan produk tabungan haji ialah Bank Kota Medan (BJB) Syariah dengan produk Tabungan Haji iB Masalah. Tabungan Haji iB Masalah merupakan produk tabungan khusus untuk persiapan biaya ibadah haji, yang dikelola secara profesional dan aman, sesuai syariah. Tabungan ini juga dilengkapi dengan Layanan OnLine Siskohat (Sistem Koordinasi Haji Terpadu), yang memungkinkan nasabah mendapatkan kepastian keberangkatan dari Kementerian Agama setelah saldo Tabungan Haji nasabah telah memenuhi nominal persyaratan (BJB Syariah, nd).

Tabel 1. Kuota Jemaah Haji Indonesia

Tahun	Kuota	Sisa	Persen
2018	204.000	649	0,32%
2019	214.000	1.268	0,59%
2022	92.825	157	0,17%
2023	210.680	898	0,43%
2024	213.320	45	0,02%

Perkembangan jumlah jemaah haji dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Pada dasarnya, melaksanakan ibadah adalah kewajiban seluruh umat Islam (bagi yang mampu). Begitu ada tanda-tanda panggilan untuk menunaikan ibadah haji bersegeralah, tinggalkan urusan dunia sementara. Hanya saja, karena biaya yang relatif cukup banyak, maka Allah memberikan keringanan bahwasanya ibadah haji diwajibkan hanya “untuk orang yang mampu” baik mampu secara rohani maupun sudah tentu mampu ekonominya. Kementerian Agama telah menetapkan bahwa Badan Penerima setoran BPIH adalah perbankan syariah yang telah ditunjuk oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) sebagaimana diatur dalam UU No. 31 tahun 2014 tentang pengelolaan Keuangan Haji.

Hal ini dilakukan sebagai salah satu Upaya agar perbankan syariah tetap bisa bersaing dengan Bank Konvensional dan mendapatkan sumber pendapatan dalam bentuk jasa (*fee base income*) sebagai pengganti pendapatan produk talangan haji

yang sudah tidak diperbolehkan. Hal tersebut berdampak pada menurunnya jumlah tabungan haji di beberapa bank konvensional dan menerbitkan dampak positif bagi perbankan syariah yang mengalami kenaikan jumlah tabungan haji.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Adapun objek dalam penelitian ini adalah BJB Syariah. Sedangkan subyek dalam penelitian ini adalah nasabah BJB Syariah sejumlah 100 nasabah. Sedangkan teknik pengumpulan data yaitu menggunakan Wawancara.

Mekanisme yang dilakukan dalam proses pembukaan tabungan haji iB

Maslahah di Bank BJB Syariah terdapat beberapa prosedur di antaranya :

1. Nasabah dapat membuka rekening tabungan haji secara online bagi nasabah eksisting melalui aplikasi mobile masalah atau bisa juga datang langsung ke kantor maupun gerai yang dibuka Bank BJB Syariah. Bagi calon nasabah yang telah berumur 17 tahun ke atas atau yang sudah menikah dapat membuka rekening tabungan haji menggunakan nama pribadi, sedangkan bagi yang belum 17 tahun bisa dengan atas nama wali dengan KK nama anak.
2. Mengumpulkan syarat-syarat pendaftaran dan menyerahkan kepada pihak bank seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), NPWP bagi yang sudah wajib pajak bagi yang belum dapat mengisi surat pernyataan terlampir dan mengisi formulir dengan lengkap dan benar dan ditandatangani disertai materai.
3. Apabila saldo rekening tabungan haji telah mencapai Rp. 25.000.000,- maka pihak Bank akan mendaftarkannya ke sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dan nasabah akan mendapatkan bukti setoran awal biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) dari pihak bank dan kemudian melengkapi data yang diperlukan kepada kantor Kementerian Agama sesuai domisili untuk mendapatkan porsi haji.

Produk tabungan haji iB Masalahah ini tentunya memberikan banyak kemudahan bagi para nasabahnya, dalam proses menabungnya, nasabah bisa menggunakan layanan autodebet yang secara otomatis akan ditarik langsung oleh pihak bank dengan nominal dan waktu yang telah disepakati perbulannya, sehingga nasabah tidak perlu melakukan penyetoran secara manual melalui transfer atau datang ke bank. Namun hal tersebut juga tetap dikembalikan kepada nasabah untuk memilih metode setorannya.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang jumlahnya 100 orang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin responden pria sebanyak 40 dan perempuan sebesar 60 orang. Dari segi usia yang menjadi responden mayoritas berusia sekitar 25-35 tahun. Sebagian besar responden berstatus sebagai Karyawan Swasta 60%, Wiraswasta 30% dan PN 10%. Dan berdasarkan pendapatan Rp. 3.000.000 – Rp. 6.000.000 sebanyak 55%.

Hasil Uji Regresi Berganda

Adapun hasil uji regresi berganda dapat dijelaskan pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	F	Sig.
Pelayanan	0,244	2,721	0,017	10,003	,000
Promosi	0,211	2,667	0,009		
Lokasi	0,170	2,405	0,016		
Pengetahuan	0,280	3,015	0,002		
R = 0,851					
R Square = 0,742					
Bank BJB Syariah					
Adj R Square = 0,722					

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan hasil uji regresi linier berganda dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0,244 \text{ Pl} + 0,211 \text{ Pr} + 0,170 \text{ Li} + 0,280 \text{ Pn} + e$$

Persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Koefisien regresi pada variable pelayanan senilai 0,244 yang artinya setiap adanya perubahan terhadap pelayanan sebesar 1 satuan, maka secara relative akan meningkatkan keputusan nasabah menggunakan Tabungan haji iB Masalahah di Bank BJB Syariah sebesar 24,4%. Dengan demikian jika pelayanan terhadap nasabah meningkat, maka minta nasabah untuk menabung juga akan meningkat.
2. Koefisien regresi pada variable promosi senilai 0,211 yang memiliki arti bahwa setiap adanya perubahan terhadap promosi sebesar 1 satuan, maka secara relative bahwa keputusan nasabah untuk menabung akan meningkat sebesar 21,1%, begitupun sebaliknya.
3. Koefisien regresi pada variable lokasi senilai 0,170 yang berarti bahwa setiap ada kenaikan dari aspek lokasi sebesar 1 satuan maka Keputusan menabung tabungan haji akan meningkat sebesar 12,1%.
4. Koefisien variable pengetahuan sebesar 0,280 yang berarti bahwa setiap ada kenaikan dari pengetahuan sebesar 1 satuan, maka keputusan nabah untuk menabung juga akan meningkat sebesar 28% begitupun sebaliknya.

Dikarenakan hasil dari koefisien regresi berganda bernilai positif, maka dari itu variable yang digunakan tentunya memiliki hubungan yang positif. Ketika variable tersebut meningkat, maka keputusan menabung nasabah pun akan ikut meningkat. Begitupun sebaliknya, jika variable tersebut menurun, maka keputusan menabung tabungan haji pun akan ikut menurun.

Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R²) adalah analisis mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel- variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018).

Adapun hasil dari koefisien detrmniasi berdasarkan tabel 1 di atas maka hasilnya adalah sebesar 0,742 atau 74,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variable keputusan

nasabah dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan, promosi, lokasi dan pengetahuan. Sedangkan sisanya sebesar 0,258 atau 25,8% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil uji simultan yang dieproleh dari hasil F hitung senilai 10,0005 sedangkan F tabelnya sebesar 2,468, yang artinya adalah F hitung > Ftabel. Dengan demikian dapat disimpulakn bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga pelayanan, promosi, lokasi dan pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung nasabah pada tabungan haji iB Masalahah di Bank Bjb Syariah

SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis regresi berganda dinyatakan bahwa variabel pelayanan, promosi, lokasi dan pengetahuan memiliki hubungan yang positif, oleh karena itu jika keempat variabel naik satu satuan, maka keputusan nasabah pun ikut meningkat, begitupun sebaliknya. Selanjutnya berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dinyatakan bahwa pelayanan, promosi, lokasi dan pengetahuan memiliki pengaruh sebesar 74%. Dan hasil uji hipotesis simultan menggunakan uji F dinyatakan bahwa H_0 diterima yang mana bahwa variabel pelayanan, promosi, lokasi dan pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung Tabungan haji di bank BJB Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, N. (2019). Tinjauan Terhadap Strategi Pemasaran Pada Tabungan Haji Dalam Akad Mudharabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman, Bogor). Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah, 3(1),76–95. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v3i1.4260>
- BJB Syariah. (nd). Tabungan Haji IB Masalahah. Diakses melalui: <https://www.bjbsyariah.co.id/tabungan> haji-ib-maslahah pada 22 Oktober 2024.
- Dewan Perwakilan Rakyat RI. 2008.
- Fatwa DSN MUI Tentang Tabungan, diakses dari <https://dsnmui.or.id>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Januari, Y. (2015). Fikih Lembaga Keuangan Syariah. Rosda.
- Muhammad. (2014). Manajemen Dana Bank Syariah. Raja Grafindo Press.
- Priyanti, Y. (2021). Analisis Mekanisme Penghimpunan Dana Tabungan Haji Dengan Akad Wadi ' ah Pada BSI KCP Palembang Merdeka. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 1(2), h.276.
- Santoso, T. B., & Triandaru, S. (2006). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Salemba Empat.
- Sudarsono, H. (2007). Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (Edisi II). Ekonisia.
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No 8 DPR RI). Jakarta : Sinar Grafika
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Pub. L. No. 21, 100 Physical Review A 1612 (2008). <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf%0Ahttp://schlar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Six+easy+pieces:+essentials+of+physics,+explained+by+its+most+brilliant+teacher#0%0Ahttp://arxiv.org/abs/1604.07450%0Ahttp://www.theory>
- Wangawidjaja, A. (2012). Pembiayaan Bank Syariah. PT. Gramedia Pustaka Utama