



**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK TABUNGAN HAJI PADA
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP INDRALAYA
(STUDI KASUS DI DESA SUKA PINDAH)**

Febi Pirmansyah¹, Hidayani²,

^{1,2}Institut Agama Islam Al-Qur'an Al-Ittifaqiah Indralaya (IAIQI)

Email : ¹febipirmansyah250200@gmail.com, ²yeniiskandar2022@gmail.com,

Abstract

There search aims to determine customer perceptions of Hajj savings products at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya (Case Study in SukaPindah Village). Data analys is used is data reduction, data presentation, conclusion and data verification. The results of the researcher's how that customer perceptions of Hajj savings products at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya cognitively and customer conation (trust) towards Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya related toHajj savings products, customers are happy with the services provided to employees of Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya, while affectively, customer perceptions of Hajj savings products other than trust, Customers are influenced by family, environmental factors, and promotions. And psychomotorically, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya applies service satisfaction, comfort, good facilities so that customers are interested in saving Hajj savings products at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya.

Keywords : Perception, Hajj Savings Products, Bank Syariah Indonesia (BSI)

Abstrak

Febi Pirmansyah dan Hidayani: Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya (Studi Kasus Di Desa Suka Pindah)



Penelitian bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap produk tabungan haji pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya (Studi Kasus di Desa Suka Pindah). Analisis data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi data. Adapun hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap produk tabungan haji pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya secara kognitif dan konasi (kepercayaan) nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya terkait pada produk tabungan haji nasabah senang dengan pelayanan yang diberikan pada pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya, sedangkan secara afektif, persepsi nasabah terhadap produk tabungan haji selain dari pada kepercayaan, nasabah dipengaruhi oleh keluarga, faktor lingkungan, dan promosi. Dan secara psikomotorik, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya menerapkan kepuasan pelayanan, kenyamanan, fasilitas yang baik sehingga nasabah tertarik menabung produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya.

Kata Kunci : Persepsi, Produk Tabungan Haji, Bank Syariah Indonesia (BSI)

A. PENDAHULUAN

Febi Pirmansyah dan Hidayani: Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya (Studi Kasus Di Desa Suka Pindah)



Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 diundangkan dan kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang selanjutnya diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 mengawali lahirnya bank berdasarkan prinsip syariah. Dengan undang-undang ini, bank syariah tidak lagi tunduk pada peraturan pemerintah dan akan diatur dalam peraturan Bank Indonesia (BI). Hal ini menunjukkan bahwa posisi Bank terhadap Prinsip Syariah diakui dengan jelas.¹

Dalam memberikan pelayanan, lembaga keuangan syariah sudah semakin lengkap dalam memenuhi kebutuhan pasar. Hal ini berdasarkan pada Undang-undang No. 7/46/PBI/2005 tentang akad Penghimpun Dana dan Penyaluran Dana Bagi Bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.²

Produk tabungan haji diterapkan dalam satu kegiatan bisnis PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya dengan maksud membantu memudahkan bagi para nasabah untuk menjalankan ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap umat muslim bagi yang mampu, dengan persyaratan tertentu. Tabungan haji pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya merupakan tabungan yang dilakukan menggunakan prinsip (mudharabah) yaitu akad yang dimana penerima titipan dapat memanfaatkan barang titipan dengan seizin pemiliknya dan menjamin untuk mengembalikan titipan tersebut secara utuh setiap saat kala si pemilik menghendaknya.

Kolaborasi lembaga keuangan syariah dengan Kementerian Agama membuat masyarakat sangat antusias dengan hadirnya produk tabungan haji di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya semakin meningkat dari tahun ke tahun. Sehubungan dengan semakin banyaknya pendaftaran haji di kalangan warga Indralaya khususnya Desa Suka Pindah, maka Bank Indralaya (BSI) KCP Indralaya mendapat tugas menyelenggarakan pendaftaran haji bekerjasama dengan Kantor Kementerian Agama Daerah Indralaya. Oleh PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya. Hal ini tentunya menimbulkan banyak pertanyaan mengenai persepsi sikap, minat dan motivasi nasabah khususnya mengenai pemilihan produk tabungan haji Bank Syariah Indonesia (BSI).

Berdasarkan observasi awal maka diketahui data sementara jumlah nasabah tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (BSI) dua (2) tahun terakhir ini berjumlah 36,1 Juta Nasabah

¹ Sutan Reny Sjabdeni, *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Indonesia*. Cet. II, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2005), hlm. 121.

² Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005. Tentang Akad Penghimpun Dana dan Penyaluran Dana.



yang terdaftar. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas peneliti tertarik melakukan sebuah penelitian tentang “Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya (Studi Kasus di Desa Suka Pindah).”.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif atau jenis penelitian lapangan (Field Research) yang bersifat deskriptif kualitatif. Oleh karena itu penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.³

Lokasi penelitian yang dijadikan objek kajian dalam penyusunan skripsi ini adalah di Desa Suka Pindah. Peneliti memilih lokasi ini karena ada beberapa masyarakat Suka Pindah yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Indralaya mengikuti program Tabungan Haji. Hal ini peneliti memfokuskan penelitian yaitu Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, dokumentasi dan observasi. Dan untuk mengecek keabsahan data menggunakan tabel triangulasi.

C. HASIL DAN ANALISIS

Tabungan Haji Indonesia dari Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan produk tabungan yang di khususkan untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji yang dikelola secara aman dan bersih sesuai syariah dengan akad wadiah yad amanah. Tabungan Haji Indonesia telah tergabung dalam layanan online SISKOHAT (Sistem Koordinasi Haji Terpadu) yang memungkinkan jamaah haji memperoleh kepastian porsi dari Kementerian Agama pada saat jumlah tabungan telah memenuhi persyaratan.⁴

Persepsi nasabah terhadap produk tabungan haji pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya di Desa Suka Pindah dapat dilihat dari faktor mudahnya bertransaksi atau aksesibilitas, faktor penggunaan bank BSI sudah dilakukan oleh keluarga sebelumnya, faktor telah

³ Lexi J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 6.

⁴ Yeyen Priyanti, *Analisis Mekanisme Penghimpunan Dana Tabungan Haji dengan Akad Wadiah pada BSI KCP Palembang Merdeka*, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah STEBIS IGM*, Vol. 1 No. 2 September 2021



mempunyai rekening tabungan BSI sebelumnya, faktor kepercayaan yang tinggi, faktor pelayanan Bank BSI.

Produk tabungan haji yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri sudah sesuai berdasarkan UU.No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, yang mana tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadiah 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.⁵

Produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah tabungan dalam bentuk Rupiah atau USD untuk perencanaan ibadah haji dan umrah. Untuk membuat tabungan haji di BSI diperlukan setoran awal sebesar Rp. 100.000,- setelah nasabah melakukan pembukaan rekening produk tabungan haji maka nasabah harus mempersiapkan dana untuk melakukan pendaftaran porsi haji sebesar Rp. 25.100.000,-. Dengan itu, setelah nasabah melakukan pembayaran di Bank, nasabah wajib ke kantor Kementerian Agama setempat untuk melakukan daftar ulang dengan itu nasabah otomatis akan mendapatkan porsi haji.

Maka bisa dikatakan, bahwa produk tabungan haji Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya sudah memenuhi kehalalan dan kriteria yang disyaratkan oleh Islam serta dalam pengoperasionalnya juga sesuai dengan UU NO. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah serta sesuai dengan fatwa DSN MUI No: 07/DSN-MUI/IV/2000 tentang akad mudharabah yaitu mudharabah adalah bentuk kerja sama antara dua atau lebih pihak dimana salah satu pihak mempercayakan sejumlah modal kepada pihak lain yang bertindak sebagai pengelola (mudharib) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan.⁶

Dalam pelaksanaan atau mengoperasionalkan produk tabungan haji para nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya khususnya nasabah di Desa Suka Pindah mempunyai persepsi /anggapan-anggapan tersendiri. Persepsi nasabah merupakan salah satu hal yang penting karena hubungan dengan aspek emosional kejiwaan, aspek pengetahuan, aspek kepercayaan (kognitif) dan aspek kepuasan terhadap bank tersebut. Munculnya persepsi karena setelah adanya suatu kegiatan atau transaksi antara nasabah yang berbeda-beda, karena latar belakang dan sudut pandang seseorang.

D. KESIMPULAN

⁵ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Hlm. 92.

⁶ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Hlm. 69.



Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya di Desa Suka Pindah: a) secara kognitif dan konasi atau kepercayaan nasabah terhadap PT. Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya terkait dengan produk tabungan haji, nasabah senang dengan pelayanan pegawai Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya sehingga nasabah berlomba-lomba untuk melakukan pendaftaran melalui PT. Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya. b) secara afektif, presepsi nasabah terhadap produk tabungan haji Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya, selain dari pada kepercayaan, nasabah juga dipengaruhi oleh keluarga, faktor lingkungan, promosi dan juga tuntutan rukun islam yang ke lima bagi yang mampu. c). Secara psikomotorik, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya menerapkan kepuasan terhadap pelayanan, kenyamanan, penyediaan fasilitas yang memadai dan mudah di jangkau oleh nasabah, sehingga nasabah tertarik menabung tabungan haji pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya.



DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, A. G. (2009). *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadja Mada University Press.
- Fathoni, A. (2006). *Metodelogi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Indonesia, P. B. (2005). *Tentang Akad Penghimpun Dana dan Penyaluran Dana*. Patent No. Nomor 7/46/PBI.
- Moleong. (2010). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Priyanti, Y. (September 2021). *Analisis Mekanisme Penghimpunan Dana Tabungan Haji dengan Akad Wadiah pada BSI KCP Palembang Merdeka*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah STEBIS IGM, , Vol. 1 No. 2 .
- Sanusi. (2011). *Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah*. Skripsi UMM.
- Sjabdeni, S. R. (2005). *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Indonesia Cet. II*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Sudarsono, H. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (Deskripsi dan Ilustrasi)*. Yogyakarta: Ekosoria.