

Pemanfaatan Tabungan Haji Dan Umrah Bank Muamalat Oleh PT. Sabrina Al-Fikri Dalam Menjaring Nasabah Di Kota Medan

Uswah Hasanah^{1*}, Mutiah Khaira Sihotang²

**1, 2Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

**1email: uswahhasanah@umsu.ac.id*

Keywords:

*Hajj and Umrah
Savings Bank
Muamalat Indonesia,
PT. Sabrina Al-Fikri,
customer.*

ABSTRACT

Bank Muamalat Indonesia, This study aims to find out more about how the use of Hajj and Umrah savings at Bank Muamalat Indonesia Medan Sudirman Branch by PT. Sabrina Al-Fikri in attracting customers in Medan City. The long term of this research is to determine the professionalism of tours and travel, especially in the implementation of Umrah, identify how travel owners work in serving customers. The specific target to be achieved in this study is to examine the results of using Hajj and Umrah savings in serving customers. This research uses a descriptive-qualitative research type. Coupled with a valid data source about the profile of Bank Muamalat Indonesia. Place of research in the office of PT. Sabrina Al-Fikri Patriot Street, Patriot Garden Complex, Medan Sunggal District, Medan. Data collection techniques, namely by interview, observation and documentation study. Data analysis is by means of reduction, display data and verification. The final stage is done by data triangulation which is strengthened by membercheck.

ABSTRAK

Keywords:

*Tabungan haji dan
Umrah Bank
Muamalat Indonesia
PT. Sabrina Al-Fikri,
nasabah*

Bank Muamalat Indonesia, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam bagaimana pemanfaatan tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman oleh PT. Sabrina Al-Fikri dalam menjaring nasabah di Kota Medan. Jangka panjang dari penelitian ini adalah untuk mengetahui profesionalitas tour dan travel terutama dalam pelaksanaan ibadah umrah, mengidentifikasi cara kerja para pemilik travel dalam pelayanan terhadap nasabah. Target khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menilik hasil pemanfaatan tabungan haji dan umrah dalam melayani nasabah. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dan pendekatan deskriptip-kualitatif. Ditambah dengan sumber data yang valid tentang profil Bank Muamalat Indonesia. Tempat penelitian di kantor PT. Sabrina Al-Fikri Jalan Patriot Komplek Patriot Garden Kecamatan Medan Sunggal Medan. Teknik Pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Analisis data yaitu dengan cara reduksi, data display dan verifikasi. Tahap akhir dilakukan dengan triangulasi data yang dikuatkan dengan membercheck.

A. Pendahuluan

Ibadah haji adalah pekerjaan yang sangat mulia dan terpuji. Nabi Muhammad SAW hanya sekali melaksanakan ibadah haji, yakni pada tahun kesepuluh Hijriyah. Padahal ketika itu beliau mempunyai kesempatan untuk berhaji setiap tahun dan umrah berkali-kali. Dalam catatan sejarah disebutkan bahwa Nabi melaksanakan ibadah umrah 3 (tiga) kali, dan umrah yang terakhir dilaksanakan dengan pelaksanaan haji beliau yang pertama dan terakhir. Dalam istilahnya disebut dengan haji *wada'* (Karsayuda, 2007).

Ibadah haji adalah rukun Islam yang ke lima. Rukun tersebut menetapkan bahwa bagi setiap muslim yang mampu wajib untuk melaksanakannya, sekali seumur hidup. Mengerjakan haji ialah mengerjakan beberapa amal tertentu di Mekah dan di beberapa tempat di luar Kota Mekah dalam bulan Zulhijah. Mengerjakan haji itu hukumnya fardhu 'ain bagi umat Islam yang akil-baligh dan mampu sekali dalam seumur hidup dan sunat mengerjakannya berulang-ulang. Pelaksanaan ibadah haji dan umrah membutuhkan persiapan matang. Utamanya soal biaya yang membutuhkan biaya yang tak sedikit. Menabung memang menjadi salah satu cara bagi yang memiliki rencana berangkat umrah atau haji. Untuk mewujudkannya pun tabungan haji dan umrah menjadi jawabannya.

Namun sayangnya, bagi masyarakat awam, memilih tabungan haji dan umrah yang tepat bisa menjadi perkara yang sulit. Apalagi kini banyak bank di Indonesia yang menawarkan tabungan haji dan umrah mereka masing-masing. Salah satu permasalahan dalam pemberangkatan ibadah haji adalah terjadinya daftar tunggu (*waiting list*) haji yang disebabkan oleh karena perkembangan zaman dan bertambah banyaknya jemaah haji setiap tahun, sementara fasilitas terbatas, maka dalam hal ini Pemerintah Arab Saudi menetapkan jatah atau kuota haji untuk setiap negara. Jatah tersebut biasanya ditetapkan berdasarkan jumlah kaum muslimin yang ada di negara bersangkutan (Darwis, 2005).

Kuota haji Indonesia sendiri sebanyak 211.000, terdiri atas 194.000 untuk jemaah haji reguler dan 17.000 untuk jemaah haji khusus. Namun pada prakteknya, setiap tahun jumlah jemaah yang ingin menunaikan ibadah haji selalu lebih banyak dibanding kuota yang disediakan. Meski mendapat kuota terbanyak, jumlah itu masih dirasa kurang karena antusiasme masyarakat sangat tinggi untuk menunaikan ibadah haji. Terlebih lagi mulai tahun 2013, pemerintah Arab Saudi mengeluarkan kebijakan terkait program perluasan area thawaf dan rehabilitasi Masjidil Haram. Maka kuota jemaah haji dikurangi 20% termasuk Indonesia, dari 211.000 menjadi 168.000 jemaah.

Fenomena *waiting list*, membuka peluang lembaga keuangan untuk membuka jasa simpanan atau tabungan haji dan umrah. Juga termasuk Bank Muamalat Indonesia. Di Indonesia ada dua jenis bank yang menawarkan tabungan haji, yakni bank konvensional dan bank syariah. Dua bank tersebut bisa dibilang hampir mirip, tapi jika Anda dalam tahap hijrah ada baiknya memilih bank syariah, karena bebas dari unsur *Maisir*, *Gharar*, Haram dan Riba. Kedua, cari tahu kelebihan masing-masing tabungan haji dan umrah yang ada, seperti fitur penunjang apa saja yang bisa Anda dapatkan dan berapa setoran yang harus Anda berikan.

Tabungan iB Hijrah dari Bank Muamalat, bank syariah pertama di Indonesia. Hanya bermodalkan KTP dan NPWP, serta setoran awal Rp50.000, Anda sudah bisa memiliki tabungan haji dan umrah sendiri. Tabungan iB Hijrah Haji adalah layanan perbankan syariah Muamalat yang menggunakan akad *Wadi'ah*, yang dikelola secara fleksibel dan praktis, dimana tabungan haji ini hanya bisa dicairkan untuk membiayai perjalanan haji atau umrah. Setoran Awal tabungan haji ini tidak ada dan Saldo Minimal juga Tidak ada. Biaya penutupan rekening Gratis. Tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia adalah tabungan yang fleksibel, karena 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 pada waktu yang telah ditentukan. Nasabah juga tidak akan dikenakan biaya administrasi maupun biaya pemindahan dana ke rekening haji dan umrah. Tabungan Haji Bank Muamalat *online* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama dimana Tahun keberangkatan dan besarnya setoran dapat disesuaikan serta bebas biaya fasilitas *auto* debit dan setoran mudah dilakukan melalui *counter teller*, *e-Banking* dan transfer terjadwal (baik harian maupun bulanan).

Salah satu filosofi dasar ajaran Islam dalam kegiatan ekonomi dan bisnis, yaitu larangan untuk berbuat curang dan *dzalim*. Semua transaksi yang dilakukan oleh seorang muslim haruslah berdasarkan prinsip rela sama rela (*an taraddin minkum*), dan tidak boleh ada pihak yang mendhalimi atau dizalimi. Prinsip dasar ini mempunyai implikasi yang sangat luas dalam bidang ekonomi dan bisnis, termasuk dalam praktek perbankan (Subandi, 2015).

Banyaknya lembaga keuangan syariah yang meluncurkan produk pembiayaan umrah untuk dijadikan sebagai alternatif bagi masyarakat dalam melakukan ibadah

umrah, mengingat bahwa kuota haji yang setiap tahunnya dibatasi maka hal tersebut menjadi peluang besar bagi PT. Sabrina Al-Fikri untuk membuat suatu strategi yang dapat mengembangkan sekaligus memasarkan produk tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman. Banyaknya masyarakat muslim di kota Medan dan sekitarnya dimanfaatkan oleh BMI (Bank Muamalat Indonesia) dengan menciptakan produk tabungan haji dan umrah dan selalu berinovasi dalam strategi pemasaran.

Perkembangan bidang industri keuangan secara terus menerus bersaing dengan lembaga keuangan lainnya dalam memperoleh keuntungan dan kemajuan perusahaan. Berkaitan dengan pentingnya strategi pemasaran Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman selaku bank yang tidak hanya menempatkan dirinya hanya untuk penempatan dana tetapi jeli dalam menerapkan strategi pemasaran. Implementasi strategi pemasaran Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman dituntut untuk dapat menawarkan produknya dengan kreatif dan unggul. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran di Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman pada tabungan haji.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman menggunakan strategi pemasaran *walk-in* dan strategi pemasaran *visit*. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman menyediakan fasilitas yang nyaman dan keramahan karyawan dalam bertugas memasarkan produknya menjadikan salah satu keunggulan dalam menciptakan kesan yang baik kepada nasabah dalam strategi pemasaran. Pentingnya tabungan dan kerjasama dengan pihak yang berwenang mengelolah dan menyimpan tabungan masyarakat. Membangun jaringan kemitraan yang kuat dengan pihak *travel* dan bekerjasama dengan *travel* lokal atau tokoh agama dimasyarakat.

PT. Sabrina Al-Fikri Tour and Travel merupakan salah satu PT yang menangani keberangkatan haji dan umrah dan siap melayani umat dalam perjalanan umrah dan haji plus dengan amanah dan profesional. Banyaknya travel haji dan umrah di Indonesia yang berjumlah kurang lebih 350 travel, namun ada beberapa perusahaan yang menyelewengkan dana tabungan haji dan umrah. Hal ini berdampak terhadap banyaknya nasabah yang hilang kepercayaan kepada pemilik travel. Maka untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pelayanan, tabungan Bank Muamalat merupakan solusi terbaik yang dijadikan mitra oleh PT. Sabrina Al-Fikri dan memberikan pelayanan kepada nasabah agar merasa aman ketika berangkat. Dari paparan latar belakang ini menarik minat

peneliti untuk meneliti lebih lanjut, bagaimana pemanfaatan tabungan haji dan umrah Bank Muamalat oleh PT. Sabrina Al-Fikri dalam menjaring nasabah di Kota Medan.

B. Tinjauan Pustaka

1. Tabungan Haji dan Umrah

a. Pengertian Tabungan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, tabungan adalah tempat menabung uang, celengan atau uang yang disimpan di bank yang pengambilannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu. Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan (KBBI, 1989).

Tabungan merupakan jenis simpanan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat tertentu sesuai perjanjian antara bank dan pihak nasabah. Tabungan merupakan simpanan yang paling populer dikalangan masyarakat umum lain dari masyarakat kota sampai pedesaan (Syafi'i Antonio, 1999). Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998 pasal 1(9), Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Dalam Alquran pun ada ayat yang memberitahukan kepada kita untuk mempersiapkan hari esok agar lebih baik. Allah swt. berfirman dalam surah An-Nisa' ayat 9 :

اللَّهُ فَلْيَتَّقُوا عَلَيْهِمْ خَافُوا ضِعْفًا دُرِّيَّةً خَلْفِهِمْ مِنْ تَرَكَوْا لَوِ الَّذِينَ وَلِيخْشَ
سَدِيدًا قَوْلًا وَلِيَقُولُوا

Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap(kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar.

Ayat tersebut memberitahukan kepada kita agar tidak mempersiapkan generasi keturunan yang lemah, baik iman dan taqwa maupun ekonominya, dan harus dipikirkan

Langkah-langkah perencanaannya, salah satunya dengan menabung. Dahulu orang menyebut tabungan sebagai hasil mengumpulkan uang yang disimpan dalam tabung yang dibuat dari tanah liat, peti dan tabung lainnya. Hasil tabungan itu adalah kelebihan penghasilan seseorang setelah dikonsumsi setelah digunakan untuk memenuhi keperluan sehari-hari. Setelah terkumpul dan jumlahnya cukup, maka tabungan tersebut dimanfaatkan untuk keperluan yang biasanya sudah direncanakan terlebih dahulu seperti pergi haji, beli sawah, modal usaha, dan lain sebagainya.

b. Pengertian Tabungan Haji dan Umrah

Tabungan haji dan umrah yakni sebuah program baru yang ditawarkan oleh bank syariah di Indonesia dengan tujuan memberikan kemudahan kepada kaum muslimin dan muslimat yang ingin melaksanakan haji dan umrah, namun terkendala dengan keuangan, dengan program tabungan haji dan umrah ini mereka bisa membayar biaya haji dan umrah secara dicicil. Ibadah haji adalah rukun Islam yang kelima dengan anjuran hanya bagi seorang muslim yang mampu secara fisik dan finansial. Namun tidak salah jika dikatakan setiap muslim bermimpi untuk bisa beribadah haji di Tanah Suci. Untuk mewujudkan impian tersebut, beberapa bank menyediakan layanan penunjang, yaitu tabungan haji.

Tabungan haji adalah simpanan yang digunakan untuk Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Syarat membuka tabungan ini sangat mudah. Cukup melampirkan KTP/SIM, dan menyerahkan setoran awal minimum sesuai dengan ketentuan masing-masing bank. Tabungan Haji dan umrah adalah cara mengumpulkan dana secara syariah bagi mereka yang ingin berangkat Haji atau umrah tapi menghadapi kendala uang. Pergi haji adalah keinginan dan bahkan cita-cita umat Islam karena merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dipenuhi bagi mereka yang mampu. Sementara itu, masa antrian keberangkatan haji reguler di Indonesia sangat lama, bisa berkisar 15-20 tahun.

Bank Muamalat adalah salah satu bank yang sejak tahun 1999 telah dipercaya oleh Kementerian Agama Indonesia menjadi Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPS BPIH). Persyaratan pembukaan adalah: untuk orang dewasa – Fotokopi KTP/SIM dan NPWP; Untuk anak-anak identitas orang tua (KTP dan NPWP) dan Akta kelahiran atau Kartu Keluarga. Jika tidak atau belum memiliki NPWP maka bisa mengisi formulir keterangan belum memiliki NPWP di kantor cabang Bank Muamalat setempat.

Syarat Tabungan Haji Di Bank Muamalat

- a. Mengisi formulir tabungan iB Hijrah Haji.
- b. Melampirkan KTP/SIM.

- c. Melampirkan NPWP.
- d. Peserta anak-anak melampirkan akta kelahiran dan kartu keluarga.
- e. Setoran awal Rp50.000 atau US\$20.

Manfaat Yang Diberikan Oleh Tabungan Ib Hijrah Haji Bank Muamalat

Kartu debit Shar-E bisa digunakan untuk transaksi ATM dan pembayaran di Arab Saudi dengan jaringan berlogo VISA, ATM Bersama

- a. Tidak dikenakan biaya administrasi atau pemindahan ke rekening Haji.
- b. Menawarkan bonus dan hadiah.
- c. Menawarkan souvenir berupa perlengkapan haji. Berkesempatan mendapatkan hadiah umrah bebas biaya (Program Rejeki Haji Berkah) selama menunggu keberangkatan haji selama periode program berlangsung.
- d. Sudah *online* dengan sistem SISKOHAT Kementerian Agama.
- e. Menggunakan prinsip syariah.

Jika saldo tabungan haji Anda sudah mencapai Rp25 juta, pastikan untuk membuat permohonan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang ditandatangani oleh pejabat Kemenag setempat. SPPH tersebut bisa langsung dibawa ke bank tempat membuka rekening tabungan haji untuk mendapatkan nomor porsi haji. Proses tersebut merupakan awal memasuki masa tunggu keberangkatan haji sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Kemenag. Mengingat masa tunggu yang lama, ada baiknya mempersiapkan diri dengan menabung sejak dini, khususnya membuka rekening tabungan haji.

2. Bank Muamalat Indonesia

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan Pasal 1(2): “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentukbentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Menurut Kasmir, mendefinisikan bank sebagai berikut:”Bank merupakan lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap, disamping menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan, serta memberikan jasa-jasa keuangan lainnya yang mendukung dan memperlancar kegiatan memberi pinjaman dengan kegiatan menghimpun dana” (Kasimir, 2008).

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 *Rabi’us Tsani* 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* Syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.

Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Share Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management.

Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan Lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM

Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam

memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*.

3. Nasabah PT. Sabrina Al Fikri

PT. Sabrina Al Fikri adalah sebuah perusahaan yang bernaung dibawah Departemen Pariwisata yang bergerak di bidang Tour dan Travel dan bekerjasama dengan Edipeni Group, Izin Kemenag No. 195/2018, dalam izin perjalanan haji dan umrah.

a. Pengertian Nasabah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah adalah konsumen dari pelayanan jasa perbankan, sehingga perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan (Iswi, Hariyani, 2010).

Pada Undang-Undang Perbankan Nasabah dibedakan menjadi beberapa klasifikasi yaitu :

- 1) Nasabah Penyimpan Adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau UUS dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah Investor Adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau UUS dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan.

- 3) Nasabah Penerima Fasilitas Adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan Prinsip Syariah.

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka perusahaan harus mengenal betul karakter nasabah secara umum. Karakter nasabah sulit sekali untuk diidentifikasi, karena penampilan dan profesi tidak selalu dengan konsisten mencerminkan penampilan seseorang. Untuk menilai karakter seorang nasabah dan meramalkan perilakunya dimasa yang akan datang, bank hanya dapat menggunakan beberapa indikator. Indikator tersebut antara lain adalah profesi, penampilan, lingkungan sosial, pengalaman, dan tindakan atau perilaku di masa lalu. Meski bank telah berusaha untuk memilih hanya nasabah yang diramalkan akan berperilaku tidak merugikan bank, namun tidak tertutup kemungkinan dikemudian hari nasabah berperilaku berbeda.

b. Sebab-Sebab Nasabah Kabur

Ada beberapa hal yang menyebabkan nasabah kabur. Oleh karena itu, setiap karyawan bank harus dapat mengerti dan memahami sebab-sebab nasabah yang kabur meninggalkan bank. Adapun sebab yang membuat nasabah meninggalkan bank (Kasmir, 2004), yaitu :

1) Pelayanan Yang Tidak Memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah disepelekan atau tidak diperhatikan atau nasabah merasa tersinggung.

2) Produk Yang Tidak Baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3) Ingkar Janji Dan Tidak Tepat Waktu

Petugas tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4) Biaya Yang Relatif Mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relative mahal jika dibandingkan dari bank pesaing, seperti biaya administrasi, bunga biaya iuran, atau biaya lainnya. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan kepada bank lain.

Dalam tabungan haji dan umrah ini nasabah yang akan berangkat melalui PT. Sabrina Al-Fikri Tour and Travel menabung melalui program tabungan haji dan umrah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman, dan ketika jumlah tabungan mencukupi biaya umrah dan haji plus, maka pihak Bank akan memberikan kembali uangnya kepada nasabah untuk disetorkan pada biaya umrah.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian dan pendekatan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif-kualitatif. Tahapan penelitian tersebut melampaui berbagai tahapan yang mana peneliti berpikir kritis-ilmiah, berpikir secara induktif, yaitu menangkap berbagai fakta atau fenomena-fenomena sosial, melalui pengamatan dilapangan, kemudian menganalisisnya dan kemudian berupaya melakukan teorisasi berdasarkan apa yang peneliti amati.

2. Alat (Instrumen) Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Singkatnya peneliti sendirilah bisa dikatakan sebagai alat atau instrumen penelitian (Sugiono, 2008).

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini bersifat primer dan sekunder. Sumber data primer adalah informasi yang langsung diperoleh dari sumbernya dan sumber data sekunder adalah informasi yang tidak langsung diperoleh dari sumbernya (Syukur, 2006).

Dalam penelitian ini, tidak menggunakan istilah populasi, merujuk kepada pendapat Spradley dinamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas 3 elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku atau (*actor*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Dalam penelitian ini, subjek penelitian pada sumber data yang digunakan dalam pengambilan informasi dipilih secara *purposive* dan bersifat *snowball sampling*.

Purposive adalah informan yang dipilih karena dapat memberikan informasi yang akurat dan aktual dalam membantu proses penelitian ini. Dengannya dapat membantu penentuan informan penelitian dengan pertimbangan tertentu, karena melihat potensi yang dimiliki para informan cukup besar untuk mendukung memberikan data-data yang valid sesuai kebutuhan peneliti, dan adapun *snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar Sedangkan sumber data

sekunder yang peneliti dapatkan adalah dari data-data tertulis pendukung. Berupa dokumentasi dari internet, spanduk, *leaflet*, brosur, banner dan sejenisnya yang berisi tentang kegiatan PT. Sabrina dalam menjaring calon jemaah haji dan umrah di Sumatera Utara.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: observasi, wawancara mendalam (*in-depth, intensive interview*) dan studi dokumentasi.

a. Observasi.

Observasi menurut Matthews dan Ross menyatakan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data melalui indra manusia. Definisi observasi dalam konteks situasi natural yang dimaksudkan oleh Matthews dan Ross mengacu kepada kancha riset kualitatif, yaitu proses mengamati subjek penelitian beserta lingkungannya dan melakukan perekaman dan pemotretan atas perilaku yang diamati tanpa mengubah kondisi alamiah subjek dengan lingkungan sosialnya (Haris, 2013). Observasi pada penelitian ini mengacu kepada pendapat Spradley. Subjek penelitian yang diobservasi menurut Spradley, dinamakan situasi sosial, yang terdiri atas tiga komponen yaitu *place* (tempat), *actor* (pelaku), dan *activity* (aktivitas).

b. Wawancara

Menurut Stewart & Cash (2008) mengemukakan definisi wawancara adalah forum interaksi yang sangat dimungkinkan terjadinya pertukaran informasi antara *interviewer* (pewawancara) dan *interviewee* (yang diwawancarai). Adapun definisi wawancara dalam konteks penelitian kualitatif menurut Haris Herdiansyah (2013) menyatakan bahwa wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, atas dasar ketersediaan dan dalam *setting* alamiah, dimana arah pembicaraan mengacu kepada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan *trust* (kepercayaan) sebagai landasan utama dalam proses memahami. Jadi tujuan utama dari proses wawancara adalah untuk memahami pokok permasalahan terhadap penelitian yang dilakukan.

c. Studi Dokumentasi.

Dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan cara mengumpulkan berita atau kegiatan yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan dan gambar. Dokumen merupakan pelengkap dari observasi dan wawancara dalam penelitian ini. Hasil penelitian semakin kredibel karena didukung oleh foto-foto atau karya tulis yang telah ada.

5. Teknik Analisis Data

a. Sifat Analisis Data

Secara umum proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan selesai dilapangan. Adapun teknik analisis data dilapangan yang peneliti angkat dalam penelitian ini adalah analisis data dilapangan Model Miles dan Huberman (1984), yang mana mengemukakan, bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

b. Tahapan Analisis Data

Adapun tahapan dalam analisis data ini adalah:

- 1) *Data Reduction* (reduksi data), yakni merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
- 2) *Data Display* (penyajian data), yakni setelah data direduksi, maka penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dan dalam kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif.
- 3) *Concluction Drawing/Verification*, yakni penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

6. Teknik Penjaminan (Menjaga) Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data pada penelitian kualitatif disebut **uji kredibilitas** data. Adapun **uji kredibilitas** data pada penelitian ini meliputi perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*.

D. Hasil Dan Pembahasan

1. Strategi Pemasaran PT. Sabrina Al-Fikri Tour and Travel

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk memepertahankan kelangsungan hidup perusahaan dan perkembangan usahanya dan mendapatkan laba. Berhasil tidaknya dalam pencapaian

tujuan tergantung pada kemampuan dan keahlian di bidang pemasaran. Dalam pencapaian tujuan perlu adanya strategi pemasaran yaitu suatu rencana yang dimiliki oleh suatu perusahaan sebagai pedoman bagi kegiatan-kegiatan pemasaran guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Basu Swasta & Irawan, 1990). Dalam memulai menjalankan suatu usaha perlu adanya rencana strategi pemasaran pendahuluan untuk memperkenalkan produk baru itu ke pasar. Rencana tersebut terdiri dari tiga bagian pertama pemosisian produk, pangsa pasar. Bagian kedua tentang strategi distribusi dan anggaran. Bagian ketiga melakukan strategi bauran pemasaran yaitu strategi tentang harga, distribusi, produk, promosi yang akan dijalankan.

Karakteristik wirausaha dapat berpengaruh terhadap perkembangan usaha, modal adalah faktor usaha yang harus tersedia sebelum melakukan kegiatan, sedangkan strategi pemasaran merupakan bidang yang tidak dapat dilepaskan dari masyarakat yang berwawasan visual mandiri. Agenda percepatan pemulihan ekonomi dan memperkuat landasan pembangunan berkelanjutan dan keadilan diwujudkan melalui pengembangan system ekonomi kerakyatan berdasarkan keadilan dengan tetap memperhatikan pemanfaatan sumber daya manusia yang optimal dan pelestarian wirausaha mandiri.

Bagi pembisnis *tour and travel*, wirausaha mandiri diperlukan para individu yang siap tempur berwirausaha karena usaha berpeka pada hati nurani dan naluri bisnis yang tajam untuk menembus pangsa pasar yang kompetitif. Selain karakteristik wirausaha dan modal usaha, strategi pemasaran merupakan bidang yang tidak dapat dilepaskan dari masyarakat yang berwawasan visual mandiri. Strategi pemasaran meliputi strategi tentang unsur-unsur atau variabel-variabel dalam bauran pemasaran yang merupakan interaksi empat variabel utama dalam sistem pemasaran, yaitu produk/jasa yang mana dalam hal ini yang ditawarkan ialah jasa perjalanan haji dan umrah dengan harga yang variatif, distribusi kepada nasabah dan promosi melalui pesan-pesan religi pada *event-event* tertentu.

Strategi pemasaran yang dilakukan PT. Sabrina Al-Fikri Tour and Travel diukur dengan indikator penentuan harga, penentuan pasar, promosi yang dijalankan, kualitas produk, sedangkan perkembangan usaha diukur dengan indikator karakteristik wirausaha, kemudahan dan besar modal yang digunakan, strategi pemasaran yang digunakan.

Kemungkinan gagal dalam bisnis adalah ancaman yang selalu ada bagi wirausaha, tidak ada jaminan kesuksesan, tantangan yang berupa kerja keras, tekanan emosional, dan resiko meminta tingkat komitmen dan pengorbanan.

Menurut Corey dalam Fandy Tjiptono (2008) strategi pemasaran terdiri atas lima elemen yang sangat berkaitan. Kelima elemen tersebut adalah:

- a. Pemilihan pasar yaitu memilih pasar yang akan dilayani keputusan ini didasarkan pada faktor-faktor:
 - 1) Persepsi terhadap fungsi produk dan pengelompokan teknologi yang dapat diproteksi dan didominasi.
 - 2) Keterbatasan sumber daya internal yang mendorong perlunya pemusatan (fokus) yang lebih sempit.
 - 3) Pengalaman kumulatif yang didasarkan pada *trial and error* didalam menanggapi peluang dan tantangan.
 - 4) Kemampuan khusus yang berasal dari akses terhadap sumber daya langka atau pasar yang terproteksi
- b. Perencanaan produk, meliputi produk spesifik yang dijual, pembentukan lini produk dan desain penawaran individual pada masing-masing lini. Produk itu sendiri menawarkan manfaat total yang dapat diperoleh pelanggan dengan melakukan pembelian. Manfaat tersebut meliputi produk itu sendiri, nama merek produk, ketersediaan produk, jaminan atau garansi, jasa reparasi, dan bantuan teknis yang disediakan penjual, serta hubungan personal yang mungkin terbentuk di antara pembeli dan penjual.
- c. Penetapan harga, yaitu menentukan harga yang dapat mencerminkan nilai kuantitatif dari produk kepada pelanggan.
- d. Sistem distribusi yaitu saluran perdagangan grosir dan eceran yang dilalui produk, hingga mencapai konsumen akhir yang membeli dan menggunakannya.
- e. Komunikasi pemasaran (promosi) yang meliputi periklanan, personel selling, promosi penjualan, *direct marketing* dan *public relations*.melakukan pembelian. Manfaat tersebut meliputi produk itu sendiri, nama merek produk, ketersediaan produk, jaminan atau garansi, jasa reparasi, dan bantuan teknis yang disediakan penjual, serta hubungan personal yang mungkin terbentuk di antara pembeli dan penjual.
- f. Penetapan harga, yaitu menentukan harga yang dapat mencerminkan nilai kuantitatif dari produk kepada pelanggan.

- g. Sistem distribusi yaitu saluran perdagangan grosir dan eceran yang dilalui produk, hingga mencapai konsumen akhir yang membeli dan menggunakannya.
- h. Komunikasi pemasaran (promosi) yang meliputi periklanan, personel selling, promosi penjualan, *direct marketing* dan *public relations*.

2. Pemanfaatan Tabungan Haji Dan Umrah Bank Muamalat Oleh PT. Sabrina Al-Fikri Dalam Menjaring Nasabah Di Kota Medan

PT. Sabrina Al-Fikri Tour and Travel dalam menjaring calon nasabah menggunakan beberapa strategi komunikasi yang diluncurkan kepada masyarakat. Langkah pertama yang dilakukan adalah menyampaikan pesan-pesan promosi melalui media seperti facebook dan lain sebagainya, kemudian banner, spanduk, brosur yang disebar melalui sales marketing, baik media sosial maupun mendatangi pengajian atau perwiritan yang mana biasa mereka bekerjasama dengan pengurus untuk meluangkan waktu dalam mempromosikan produk mereka.

Dalam pesan-pesan ini PT. Sabrian Al-Fikri Tour and Travel mengundang para komunikator yang berkompeten dibidang agama Islam. dengan membawakan tema-tema pesanan dari pemilik travel untuk menghimbau kepada para jama'ah atau komunikan tentang keuntaman-keutamaan ibadah haji dan umrah. Adapun saluran yang dipakai dalam memperlancar strategi ini, PT. Sabrina Al-Fikri Tour and Travel menawarkan jasa tabungan haji dan umrah yang bekerjasama dengan Bank Muamalat Indonesia.

Tabungan haji dan umrah yakni sebuah program baru yang ditawarkan oleh bank syariat di Indonesia dengan tujuan memberikan kemudahan kepada kaum muslimin dan muslimat yang ingin melaksanakan haji dan umrah, namun terkendala dengan keuangan, dengan program tabungan haji dan umrah ini mereka bisa membayar biaya haji dan umrah secara dicicil. Tabungan iB Hijrah dari Bank Muamalat, bank syariah pertama di Indonesia. Hanya bermodalkan KTP dan NPWP, serta setoran awal Rp50.000, Tabungan iB Hijrah Haji adalah layanan perbankan syariah Muamalat yang menggunakan akad *Wadi'ah*, yang dikelola secara fleksibel dan praktis, dimana tabungan haji ini hanya bisa dicairkan untuk membiayai perjalanan haji atau umrah.

Pada promosi awal yang dilakukan PT. Sabrina Al-Fikri Tour and Travel setoran Awal tabungan haji ini tidak ada dan Saldo Minimal juga Tidak ada. Biaya penutupan rekening Gratis. Tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia adalah tabungan yang fleksibel, karena 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 pada waktu yang telah ditentukan. Nasabah juga tidak akan dikenakan biaya administrasi maupun biaya pemindahan dana ke rekening haji dan umrah.

Syarat Tabungan Haji Di Bank Muamalat

- a) Mengisi formulir tabungan iB Hijrah Haji.
- b) Melampirkan KTP/SIM.
- c) Melampirkan NPWP.
- d) Peserta anak-anak melampirkan akta kelahiran dan kartu keluarga.
- e) Setoran awal Rp50.000 atau US\$20.
- f) Saldo minimum Rp50.000.

Manfaat Yang Diberikan Oleh Tabungan Ib Hijrah Haji Bank Muamalat

- a) Kartu debit Shar-E bisa digunakan untuk transaksi ATM dan pembayaran di Arab Saudi dengan jaringan berlogo VISA, ATM Bersama, ATM Plus, ATM Prima.
- b) Tidak dikenakan biaya administrasi atau pemindahan ke rekening Haji.
- c) Menawarkan bonus dan hadiah.
- d) Menawarkan souvenir berupa perlengkapan haji.
- e) Berkesempatan mendapatkan hadiah umrah bebas biaya (Program Rejeki Haji Berkah) selama menunggu keberangkatan haji selama periode program berlangsung.
- f) Sudah *online* dengan sistem SISKOHAT Kementerian Agama.
- g) Menggunakan prinsip syariah.

Jika saldo tabungan haji Anda sudah mencapai Rp25 juta, pastikan untuk membuat permohonan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang ditandatangani oleh pejabat Kemenag setempat. SPPH tersebut bisa langsung dibawa ke bank tempat membuka rekening tabungan haji untuk mendapatkan nomor porsi haji. Proses tersebut merupakan awal memasuki masa tunggu keberangkatan haji sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Kemenag. Mengingat masa tunggu yang lama, ada baiknya mempersiapkan diri dengan menabung sejak dini, khususnya membuka rekening tabungan haji.

E. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwasannya PT. Sabrina Al-Fikri Tour and Travel dalam menjaring calon nasabah menggunakan beberapa strategi

komunikasi yang diluncurkan kepada masyarakat. Langkah pertama yang dilakukan adalah menyampaikan pesan-pesan promosi melalui media seperti facebook dan lain sebagainya, kemudian banner, spanduk, brosur yang disebar melalui sales marketing, baik media sosial maupun mendatangi pengajian atau perwitan yang mana biasa mereka bekerjasama dengan pengurus untuk meluangkan waktu dalam mempromosikan produk mereka.

Dalam pesan-pesan ini PT. Sabrian Al-Fikri Tour and Travel mengundang para komunikator yang berkompeten dibidang agama Islam. dengan membawakan tema-tema pesanan dari pemilik travel untuk menghimbau kepada para jama'ah atau komunikasikan tentang keutamaan-keutamaan ibadah haji dan umrah. Adapun saluran yang dipakai dalam memperlancar strategi ini, PT. Sabrina Al-Fikri Tour and Travel menawarkan jasa tabungan haji dan umrah yang bekerjasama dengan Bank Muamalat Indonesia.

F. References

- Antonio, M. Syafii (1999). *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*. Jakarta: Tazkia Institut.
- Buku Panduan Bank BNI Syariah (2005). *Produk Tabungan*. Jakarta: Bank BNI Syariah.
- Darwis. *Ibadah Haji dalam Sorotan*. Bogor: Ar-Rahmah, 2005.
- Hariyani, Iswi (2010). *Restrukturisasi dan Penghimpunan Kredit Macet*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kasmir (2008). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Herdiansyah, Haris (2013). *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Karsayuda (ed.) (2007). *Fikih Syafi'e Cuplikan Sabil Muhtadin*. Banjarmasin: Borneo Press, 2007.
- Kholil, Syukur (2006). *Metodologi Penelitian Komunikasi*. Bandung: Citapustaka Media. Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (1989).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, cet. 2.
- Subandi, "Pengembangan Kurikulum Berbasis Kewirausahaan Di Perguruan Tinggi Keislaman Swasta (PTKIS)," dalam Al-Idarah Jurnal Kependidikan Islam Vol. 5, No. 1, Juni 2015.
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, cet. 4.

Sujadi, Agus (2013). “Kriminalisasi Pengulangan Ibadah Haji (*I‘adah Al-hajj*) di Indonesia,” *Skripsi* Fakultas Syari‘ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sumber dari: <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. Di akses pada tanggal 27 Nopember 2019. Pukul 21:17 WIB.

Undang-Undang Republik Indonesia tentang Bank Indonesia dan Perbankan Syariah (2009). Bandung: Citra Umbara