

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

Nadila Syahputri¹, Pani Akhiruddin Siregar²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

*¹*email:* nadilasyahputri123@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung pada produk Tabungan Haji iB Maslahah 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 Maslahah di Bank BJB Syariah termasuk di Kantor Cabang Kota Medan.

Kata Kunci: Keputusan Nasabah, Tabungan Haji, Bank Syariah, Pelayanan, Promosi, Lokasi, Pengetahuan, iB Maslahah, BJB Syariah

Pendahuluan

Keberadaan perbankan syariah di Indonesia lahir dari keinginan masyarakat akan sistem perbankan alternatif yang menyediakan layanan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah telah beroperasi selama 23 tahun sejak disahkannya UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Eksistensi bank syariah semakin diakui dengan terbitnya UU No. 10 Tahun 1998 yang merevisi UU sebelumnya, yang menyatakan bahwa bank umum syariah atau bank perkreditan syariah dapat beroperasi berdasarkan prinsip syariah, atau bank umum konvensional juga dapat menawarkan layanan syariah di samping layanan konvensional. Selanjutnya, UU No. 21 Tahun 2008 hadir untuk mengatur secara spesifik mengenai aktivitas dan jenis-jenis perbankan syariah.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia memberikan lebih banyak fleksibilitas bagi perbankan untuk meluncurkan berbagai produk, baik dalam hal penghimpunan dana (funding) maupun pembiayaan (financing). Salah satu produk penghimpunan dana yang berdampak positif bagi umat Muslim di Indonesia adalah Tabungan Haji. Produk Tabungan Haji ini dirancang khusus untuk membantu nasabah dalam merencanakan pelaksanaan ibadah haji. (Priyanti, 2021).

Produk ini sangat memudahkan umat Muslim dalam merencanakan perjalanan ibadah haji. Selain itu, perbankan syariah menjamin keamanan dana haji yang disimpan oleh nasabah, karena diawasi langsung oleh OJK dan terdaftar di Lembaga Penjamin Simpanan

(LPS) untuk mengurangi risiko yang tidak diinginkan. Ibadah haji adalah dambaan seluruh umat Muslim dan merupakan kewajiban bagi mereka yang mampu, sebagai bagian dari rukun Islam yang kelima. Hal ini tertulis dalam QS. Ali-Imran: 97: “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 mencakup kemampuan fisik, mental, dan finansial. Namun, masyarakat Muslim di Indonesia harus bersabar karena terbatasnya kuota jamaah haji tiap tahun membuat mereka harus menunggu giliran untuk dapat menunaikan ibadah tersebut.

Kajian Pustaka

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang tidak bertentangan dengan Al-Qur'an dan Hadits (Sudarsono, 2007). Definisi lain menyebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang kegiatan penghimpunan dana (funding) dan pembiayaannya (financing) dilakukan tanpa menggunakan bunga, melainkan melalui prinsip jual beli atau bagi hasil (Santoso & Triandaru, 2006). Menurut Undang-Undang, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah, yang terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, 2008).

Kegiatan usaha yang dijalankan oleh Bank Syariah berdasarkan undang-undang mencakup penghimpunan dana, pembiayaan, serta layanan jasa (Akbar, 2019). Penghimpunan dana (funding) adalah aktivitas bank untuk memperoleh dana baik dari sumber internal maupun dari pihak luar, seperti nasabah, dalam bentuk mobilisasi dana pihak ketiga. Selain itu, pembiayaan (financing) merupakan kegiatan bank dalam menyalurkan dana yang telah terkumpul dari masyarakat kepada pihak yang memerlukan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (Wangawidjaja, 2012).

Secara umum, produk penghimpunan dana (funding) di perbankan mencakup tabungan, deposito, dan giro (Muhammad, 2014). Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah, atau akad lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah, dengan penarikan yang hanya bisa dilakukan sesuai syarat dan ketentuan yang disepakati, namun tidak dapat ditarik menggunakan cek, bilyet giro, atau alat serupa (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, 2008). Salah satu produk tabungan di Bank Syariah adalah Tabungan Haji, yang disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam merencanakan ibadah haji.

Bank Syariah sebagai lembaga keuangan berupaya mengumpulkan dana dari masyarakat yang berkeinginan menunaikan ibadah haji dan menyediakan berbagai layanan jasa keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, baik dari segi operasional maupun akad yang digunakan. (Akbar, 2019)

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

Sebagian besar bank menggunakan akad mudharabah dalam menyediakan produk tabungan haji. Akad mudharabah merupakan perjanjian atau kerja sama usaha di mana pihak

pertama, yaitu nasabah sebagai penyedia dana (shahibul mal), mempercayakan pengelolaan dana tersebut kepada pihak kedua, yaitu bank sebagai pengelola dana (mudharib), dengan nisbah bagi hasil yang disepakati pada saat akad (Januari, 2015). Dengan demikian, nasabah yang menabung untuk keberangkatan haji tidak hanya dapat menyimpan dana, tetapi juga memperoleh bagi hasil dari dana yang dikelola oleh bank.

Di antara banyaknya bank syariah di Indonesia, salah satu yang menawarkan produk tabungan haji adalah Bank Kota Medan (BJB) Syariah melalui produk Tabungan Haji iB Masalah. Tabungan Haji iB Masalah merupakan tabungan khusus untuk persiapan biaya ibadah haji, dikelola secara profesional dan aman sesuai dengan prinsip syariah. Produk ini juga dilengkapi dengan layanan online Siskohat (Sistem Koordinasi Haji Terpadu), yang memungkinkan nasabah memperoleh kepastian keberangkatan dari Kementerian Agama setelah saldo tabungan haji mereka mencapai nominal yang disyaratkan (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%

Sumber: www.haji.kemenag.go.id

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan instrumen penelitian, analisis data dilakukan secara statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Objek dalam penelitian ini adalah BJB Syariah, sementara subjeknya adalah 100 nasabah BJB Syariah. Sedangkan teknik pengumpulan data yaitu menggunakan Wawancara.

Mekanisme yang dilakukan dalam proses pembukaan tabungan haji iB

Masalah di Bank BJB Syariah memiliki beberapa prosedur, di antaranya:

1. Nasabah dapat membuka rekening tabungan haji secara online melalui aplikasi mobile Masalah bagi nasabah eksisting, atau dapat langsung mengunjungi kantor atau gerai Bank BJB Syariah. Calon nasabah yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah dapat membuka rekening atas nama pribadi, sedangkan yang belum berusia 17 tahun dapat membuka rekening atas nama wali dengan mencantumkan KK yang memuat nama anak.
2. Nasabah harus mengumpulkan dokumen pendaftaran dan menyerahkannya ke pihak bank, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), NPWP bagi yang sudah wajib pajak, dan bagi yang belum wajib pajak dapat mengisi surat pernyataan yang disertakan. Nasabah juga perlu mengisi formulir secara lengkap dan benar, serta menandatangani dengan materai.
3. Jika saldo rekening tabungan haji telah mencapai Rp. 25.000.000, pihak Bank akan mendaftarkan nasabah ke dalam sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT), dan

nasabah akan menerima bukti setoran awal biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) dari bank. Selanjutnya, nasabah harus melengkapi data yang diperlukan di kantor Kementerian Agama sesuai domisili untuk mendapatkan porsi haji.

Produk tabungan haji iB Masalah ini memberikan berbagai kemudahan bagi nasabahnya. Dalam proses menabung, nasabah dapat memanfaatkan layanan autodebet, di mana dana akan ditarik secara otomatis oleh pihak bank sesuai dengan nominal dan jadwal yang telah disepakati setiap bulannya, sehingga nasabah tidak perlu melakukan penyetoran manual melalui transfer atau datang langsung ke bank. Meskipun demikian, pilihan metode setoran tetap diserahkan kepada nasabah.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang berjumlah 100 orang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, di mana 40 responden adalah pria dan 60 responden adalah perempuan. Dari segi usia, mayoritas responden berusia antara 25-35 tahun. Berdasarkan status pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta (60%), diikuti oleh wiraswasta (30%) dan pegawai negeri (10%). Untuk pendapatan, 55% responden memiliki penghasilan antara Rp. 3.000.000 hingga Rp. 6.000.000.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Regresi Berganda

Hasil uji regresi linier berganda dapat dijelaskan dalam persamaan berikut:

$$Y = 0,244 P1 + 0,211 Pr + 0,170 Li + 0,280 Pn + e$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Koefisien regresi pada variabel pelayanan sebesar 0,244, yang berarti setiap perubahan sebesar 1 satuan dalam pelayanan akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan Tabungan Haji iB Masalah di Bank BJB Syariah sebesar 24,4%. Dengan demikian, peningkatan pelayanan kepada nasabah akan berpengaruh pada peningkatan minat nasabah untuk menabung.
2. Koefisien regresi pada variabel promosi sebesar 0,211, yang menunjukkan bahwa setiap perubahan sebesar 1 satuan dalam promosi akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung sebesar 21,1%. Hal yang sama berlaku sebaliknya.
3. Koefisien regresi pada variabel lokasi sebesar 0,170, yang berarti setiap peningkatan sebesar 1 satuan dalam aspek lokasi akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung Tabungan Haji sebesar 12,1%.
4. Koefisien pada variabel pengetahuan sebesar 0,280, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan sebesar 1 satuan dalam pengetahuan akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung sebesar 28%. Demikian pula, penurunan pengetahuan akan berdampak sebaliknya.

Dikarenakan hasil dari koefisien regresi berganda menunjukkan nilai positif, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang digunakan memiliki hubungan positif. Artinya, ketika variabel-variabel tersebut mengalami peningkatan, keputusan nasabah untuk menabung juga akan meningkat. Sebaliknya, jika variabel-variabel tersebut mengalami penurunan, keputusan nasabah untuk menabung Tabungan Haji juga akan berkurang.

Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1. Jika nilai R^2 kecil, berarti variabel-variabel dependen hanya mampu menjelaskan sebagian kecil dari variasi yang ada. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati 1, hal

ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen hampir sepenuhnya menjelaskan variasi pada variabel dependen. (Ghozali, 2018).

Berdasarkan hasil koefisien determinasi yang terdapat pada tabel 1 di atas, nilai yang diperoleh adalah 0,742 atau 74,2%. Ini menunjukkan bahwa variabel keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan, promosi, lokasi, dan pengetahuan. Sementara itu, sisa sebesar 0,258 atau 25,8% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil uji simultan yang diperoleh, nilai F hitung adalah 10,0005, sementara F tabelnya sebesar 2,468. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, yang berarti pelayanan, promosi, lokasi, dan pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada tabungan haji iB Maslahah di Bank BJB Syariah.

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel pelayanan, promosi, lokasi, dan pengetahuan memiliki hubungan positif. Dengan demikian, jika keempat variabel tersebut meningkat satu satuan, keputusan nasabah juga akan meningkat, dan sebaliknya. Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pelayanan, promosi, lokasi, dan pengetahuan memiliki pengaruh sebesar 74%. Hasil uji hipotesis simultan menggunakan uji F menunjukkan bahwa H_0 diterima, yang berarti bahwa variabel pelayanan, promosi, lokasi, dan pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Tabungan Haji di Bank BJB Syariah.

Bibliography

- BJB Syariah. (nd). Tabungan Haji IB Maslahah. Diakses melalui: <https://www.bjbsyariah.co.id/tabungan-haji-ib-maslahah> pada 22 Oktober 2024.
- 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>.
- Dewan Perwakilan Rakyat RI. (2008).
- Fatwa DSN MUI tentang Tabungan. diakses dari <https://dsnmu.or.id>.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Janwari, Y. (2015). Fikih Lembaga Keuangan Syariah. Rosda.
- Muhammad. (2014). Manajemen Dana Bank Syariah. Raja Grafindo.
- 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), 276.
- Santoso, T. B., & Triandaru, S. (2006). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Salemba Empa.
- 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).
Wangawidjaja, A. (2012). Pembiayaan Bank Syariah. Gramedia Pustaka Utama.