

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lalulintas pembayaran sebuah negara selalu berhubungan dengan kegiatan perekonomian sebuah negara. Baik itu perdagangan, investasi maupun konsumsi. Aktivitas ekonomi bergantung pada sistem pembayaran yang lancar dan aman. Jika sistem pembayaran terganggu, maka kegiatan ekonomi pun akan terganggu. Fungsi utama industri keuangan adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Penyaluran dana ini dapat digunakan untuk investasi ataupun usaha. Industri keuangan yang berlandaskan prinsip syariah seperti perbankan, pasar modal dan asuransi yang mengalami perkembangan pesat diseluruh dunia. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin tertarik pada produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip moral dan etika. Perekonomian berkembang seiring dengan perkembangan peradaban manusia karena persaingan yang ketat dan pesat diantara para pelaku usaha. Perusahaan berusaha keras untuk menghasilkan produk dan layanan yang lebih baik untuk memberikan manfaat bagi konsumen dan perekonomian secara keseluruhan. (Al Makhzuni et al., 2023)

Saat ini, perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Selain itu, perkembangan ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia mulai mempertimbangkan perbankan syariah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi keuangan. Dimana setiap perbankan syariah menawarkan berbagai produk yang memiliki keunggulan atau keuntungan masing-masing. Keunggulan dan keuntungan produk dapat berupa fitur yang inovatif atau layanan yang lebih personal. Hal tersebut akan menghasilkan persaingan yang sehat diantara bank syariah yang pada akhirnya menguntungkan nasabah dengan menawarkan lebih banyak pilihan. Walaupun tidak dipungkiri bahwa hal ini juga menyebabkan persaingan dalam industri perbankan dan jasa keuangan. Yang pada akhirnya menuntut bank harus memiliki strategi yang dapat menarik minat calon nasabah. (R. R. A. Hasibuan et al., 2022)

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia ternilai cukup berkembang baik. Berdasarkan data statistik perbankan syariah edisi Februari 2024, bahwa terdapat 33 bank syariah di Indonesia, diantaranya terdapat 14 bank berstatus Bank Umum Syariah (BUS) dan 19 bank berstatus Unit Usaha Syariah (UUS). (Ely Eka Saputri, 2024)

Salah satu bank syariah tertua yang ada di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia yang pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui tentang adanya bank tersebut. Tingkat literasi keuangan syariah yang masih rendah tercermin dari kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan Bank Muamalat. Kondisi ini terungkap melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat melalui program MIKO (Muamalat Indonesia Kompeten) dalam kegiatan GEULIS (Gerakan Literasi Syariah) di sejumlah lembaga pendidikan, seperti sekolah dasar (SD) dan sekolah menengah pertama (SMP), di mana mayoritas pihak yang ditemui belum mengetahui keberadaan maupun peran Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan syariah.

Bank Muamalat menawarkan berbagai produk, termasuk pembiayaan deposito, investasi dan tabungan. Salah satu produk unggulan pada Bank Muamalat yaitu tabungan iB hijrah haji. Tabungan iB hijrah haji merupakan yang bertujuan untuk membantu nasabah yang ingin menunaikan ibadah ke tanah suci, mengingat bahwa Indonesia merupakan negara dengan mayoritas masyarakatnya adalah beragama islam produk seperti tabungan iB hijrah haji memiliki potensi yang besar untuk diminati oleh masyarakat. Tabungan ini dirancang untuk membantu masyarakat dalam mempersiapkan dana untuk menunaikan ibadah haji dan Bank Muamalat adalah satu bank yang ditunjuk sebagai penerima setoran biaya penyelenggara ibadah haji. (Novitasari & Suselo, 2022)

Melaksanakan ibadah haji dengan menunaikannya ke tanah suci merupakan salah satu rukun islam yang wajib dilaksanakan bagi umat islam yang mampu. Mengingat peningkatan jumlah jemaah haji setiap tahunnya mencerminkan antusiasme masyarakat Indonesia dalam menunaikan ibadah haji. Namun, hal

ini juga berdampak pada panjangnya daftar tunggu keberangkatan dan meningkatnya biaya penyelenggaraan ibadah haji, yang menjadi tantangan tersendiri bagi masyarakat. Maka dari itu, menabung merupakan solusi terbaik bagi masyarakat yang ingin pergi ibadah haji. Masyarakat dapat mengumpulkan dana yang diperlukan untuk biaya ibadah haji yaitu dengan menabung secara teratur. (Asyabri, 2024) Tabungan haji merupakan salah satu produk yang dikeluarkan oleh bank untuk mempermudah nasabah yang ingin pergi ibadah haji. Bank-bank terutama bank syariah, menawarkan tabungan haji yang dimaksud untuk membantu nasabah dalam mempersiapkan dana ibadah haji. Produk ini memiliki fitur yang membantu nasabah dalam menabung seperti setoran rutin, autodebet, dan informasi saldo yang mudah diakses. Dengan adanya produk tabungan haji, masyarakat dapat lebih mudah dalam mencapai tujuan mereka untuk melakukan ibadah haji. (Nurhasanah & Anggraini, 2023)

Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun berperan aktif dalam menyediakan layanan yang membantu masyarakat untuk mempersiapkan ibadah haji. Hal ini menunjukkan komitmen bank dalam membantu dan mendukung masyarakat untuk melaksanakan salah satu rukun islam. Produk tabungan iB hijrah haji yang dirancang khusus untuk membantu nasabah dalam mengumpulkan dana untuk biaya ibadah haji. Masyarakat dari berbagai lapisan dapat merencanakan dan mempersiapkan keuangan mereka secara bertahap dengan produk tabungan iB hijrah haji ini. Bank Muamalat KCP Arjawinangun memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mempersiapkan dana dan biaya haji dengan lebih terencana. Nasabah dapat mengumpulkan dana dengan membuka tabungan iB hijrah haji sesuai dengan kemampuan. Layanan ini membantu nasabah mempersiapkan dana sesuai dengan nomor porsi haji mereka dan juga memastikan bahwa mereka memiliki dana yang cukup saat tiba waktu pemberangkatan. Dengan adanya Bank Muamalat KCP Arjawinangun masyarakat lebih mudah membuka tabungan haji.

Pada tahun 2022, Indonesia memberangkatkan 100.051 jemaah haji. Jumlah ini meningkat signifikan pada tahun 2023 menjadi 229.000 jemaah. Kemudian, pada tahun 2024, kuota haji Indonesia mencapai 241.000 jemaah,

yang merupakan jumlah tertinggi sepanjang sejarah penyelenggaraan haji di Indonesia. Peningkatan jumlah jemaah haji setiap tahunnya mencerminkan antusiasme masyarakat Indonesia dalam menunaikan ibadah haji. Namun, hal ini juga berdampak pada panjangnya daftar tunggu keberangkatan dan meningkatnya biaya penyelenggaraan ibadah haji, yang menjadi tantangan tersendiri bagi masyarakat.

Tabel 1.1
Kuota Haji Indonesia Tahun ke Tahun

Tahun	Jumlah Jemaah Haji
2022	100.051
2023	229.000
2024	241.000

Bank telah melakukan berbagai upaya untuk menarik nasabah agar menabung di bank, salah satu caranya yaitu dengan promosi. Promosi merupakan alat terpenting bagi sebuah perusahaan ataupun bank karena dapat membantu dalam memperkenalkan suatu produk kepada masyarakat luas. Bank dituntut untuk menawarkan produk atau jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah dengan tujuan untuk memberikan informasi, mempengaruhi, membujuk, serta mendorong agar mau melakukan pembelian terhadap barang atau jasa yang dipasarkan (Malik et al., 2021).

Menurut Boone dan Kurtz promosi adalah suatu proses untuk menginformasikan, membujuk, dan mempengaruhi suatu keputusan pembelian (Malik et al., 2021). Salah satu bagian penting dari strategi pemasaran adalah promosi, yang berfungsi untuk memperkenalkan produk kepada nasabah. Promosi yang efektif dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang produk tabungan iB hijrah haji dan menumbuhkan minat untuk menjadi nasabah. Promosi menurut Assauri menyatakan bahwa promosi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mempengaruhi nasabah untuk menciptakan permintaan atas suatu produk atau jasa. Oleh karena, itu promosi yang dilakukan oleh bank harus dapat menarik minat nasabah yang melihat, dapat memberikan kesan pertama dan membuat nasabah ingin tau lebih terhadap

suatu produk yang dipromosikan, tentunya promosi atau iklan yang ditayangkan oleh pihak bank harus efisien dan mudah ditangkap oleh pembacanya. (Aziz & Hendrastyo, 2020)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Malik et al., 2021) meskipun promosi telah dilakukan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui secara mendalam mengenai produk tabungan iB hijrah haji. masyarakat masih kekurangan informasi yang lengkap dan jelas tentang produk tabungan iB hijrah haji. hal ini tercermin dari rendahnya indeks literasi keuangan syariah di Indonesia, yang pada tahun 2024 hanya mencapai 39,11%, jauh di bawah indeks literasi keuangan konvensional yang sebesar 65,43%. Salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya informasi dan sosialisasi yang efektif mengenai produk ini, terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau.

Promosi yang belum sepenuhnya memanfaatkan potensi media sosial juga ini akan menjadi permasalahan. Saat ini, sebagian besar masyarakat masih kekurangan informasi yang lengkap dan jelas tentang produk tabungan iB hijrah haji yang mencakup manfaat, risiko, dan persyaratannya. Oleh karena itu, promosi yang tepat sasaran melalui media digital seperti iklan dan konten edukasi pada media sosial sangat penting untuk mendorong dan meningkatkan minat nasabah untuk membuka tabungan iB hijrah haji.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Aufa & Surur, 2020) sosialisasi perbankan syariah memiliki dampak yang signifikan terhadap minat nasabah untuk menabung. Banyak dijumpai saat ini banyaknya lembaga keuangan di Indonesia, sehingga persaingan pun semakin sulit. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per November 2024, terdapat 253 Lembaga Keuangan Mikro (LKM) yang aktif di seluruh Indonesia, terdiri dari 174 LKM konvensional dan 79 LKM syariah, dengan total aset mencapai Rp1,64 triliun. Selain itu, sektor perbankan juga menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, dengan total kredit mencapai Rp7.717 triliun dan Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar Rp8.835,9 triliun pada November 2024. Untuk menghadapi persaingan yang semakin kompleks, lembaga keuangan perlu meningkatkan strategi pemasaran dan edukasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, lembaga keuangan harus pandai-

pandai menjaga sosialisasi yang baik dan membuat nyaman nasabah, jika ada lembaga keuangan yang nasabah semakin menurun itu bisa disebabkan karena kurangnya kepuasan layanan yang diberikan seperti sosialisasi dan cara memperlakukan nasabah karena setiap nasabah memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Kemudian masyarakat belum memahami pentingnya merencanakan haji sejak dini karena sosialisasi yang kurang efektif.

Faktor-faktor yang mendorong minat nasabah meliputi ketersediaan fasilitas perbankan, terutama yang memudahkan transaksi dan memenuhi kebutuhan nasabah. Fasilitas ini termasuk kemudahan transfer antar rekening, tarik tunai melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri), ruang tunggu yang cukup, fasilitas pendukung untuk transaksi, dan lainnya.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh (Achmad & Agustin, 2021) Faktor penting lainnya adalah dari kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa puas yang pada akhirnya mendorong lebih banyak nasabah untuk menggunakan produk Tabungan iB Hijrah Haji.

Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa harus merencanakan, mengorganisasikan, dan mengendalikan sistem kualitas layanan sebaik mungkin untuk memastikan bahwa layanan yang mereka berikan dapat memuaskan terhadap kebutuhan nasabah. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar produk atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku nasabah dan calon nasabah. Dengan adanya kualitas yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya. (Suryani & Kurniawan, 2023)

Pada dasarnya kualitas pelayanan adalah penilaian masyarakat terhadap perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. (Achmad & Agustin, 2021).

Demikian halnya pada kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun. Dimana setelah dilakukan pengamatan, diketahui bahwa kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun dapat dikategorikan baik. Walaupun layanan *customer service* di KCP Bank Muamalat Indonesia Arjawinangun telah dipindahkan ke KC Siliwangi Cirebon. Keputusan ini diambil berdasarkan pertimbangan bahwa volume layanan nasabah di KC Siliwangi Cirebon lebih tinggi dibandingkan dengan KCP Arjawinangun, meskipun KCP Arjawinangun memiliki jumlah nasabah yang cukup banyak. Meskipun terdapat keterbatasan dalam hal keterbatasan customer service pelayanan yang diberikan oleh staf bank baik tetapi hal tersebut perlu ditingkatkan hal ini termasuk bahwa karyawan bank harus menanggapi dengan benar semua pertanyaan nasabah tentang produk perbankan yang ada di Bank Muamalat. Disisi lain, hal ini membutuhkan waktu lama, sehingga antrian menjadi panjang. Oleh karena itu, karyawan bank harus menyeimbangkan antara efisiensi dan pelayanan yang berkualitas dan penyediaan informasi digital yang dapat membantu nasabah menemukan jawaban atas pertanyaan yang sering mereka ajukan karena pelayanan yang buruk dapat membuat nasabah tidak ingin menggunakan produk tersebut.

Minat adalah suatu kecenderungan untuk memberikan suatu perhatian dan bertindak untuk melakukan suatu aktivitas atau intuisi yang menjadi obyek dari minat tersebut yang disertai dengan perasaan senang. Pada dasarnya, jika seseorang tersebut mempunyai minat pada sesuatu, maka ia akan dapat menerima dengan baik dan bersikap positif dengan suatu obyek atau lingkungan yang menjadi obyek minatnya. Masyarakat menilai suatu lembaga keuangan itu tidak hanya terpaku pada masalah mengenai bunga bank, namun sudah mengalami suatu perkembangan pada persoalan kualitas, baik itu kualitas mengenai produk yang ditawarkan maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan tersebut.

Terkait dengan minat nasabah, data berikut menunjukkan perkembangan jumlah nasabah untuk produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun dari tahun 2021 hingga 2024.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun

Tahun	Jumlah Nasabah
2021	300
2022	300
2023	600
2024	550

Tabel 1.2 tersebut menunjukan bahwa pada tahun 2021-2024 adanya kenaikan jumlah nasabah pengguna produk tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawiangun walaupun tidak setiap tahun meningkat. Pada tahun 2021 dan tahun 2022 sebanyak 300, pada tahun 2023 yaitu ada kenaikan dengan jumlah nasabah sebanyak 600, dan pada tahun 2024 yaitu sebanyak 550 nasabah.

Jadi, disini peran suatu bank syariah adalah untuk terus melakukan peningkatan dalam kualitas baik itu kualitas pelayanan yang diberikan maupun kualitas, beragam produk yang ditawarkan dan pastinya produk-produk tersebut sesuai dengan prinsip syariah islam dengan tujuan agar dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan produk-produk lembaga keuangan yang berdasarkan syariah islam.

Untuk dapat menarik minat masyarakat perusahaan perlu meningkatkan paling tidak lima dimensi pelayanan yaitu, bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). (Suryani & Kurniawan, 2023)

Pada penelitian sebelumnya, yang telah dilakukan oleh Abdul Malik, Ahmad Syahrizal, dan Anisah (2021), Lika Annisa, Nurma Sari, dan Eka Nurlina (2021) menyimpulkan bahwa promosi dan pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rosyad (2024) menemukan bahwa faktor-faktor lain seperti citra merek, religiusitas, sikap konsumen dan norma subyektif juga berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan produk tabungan haji. Selain itu, penelitian Yulianti (2023) juga menegaskan bahwa sosialisasi berperan penting dalam meningkatkan minat nasabah menggunakan produk tabungan haji.

Berdasarkan fenomena dan beberapa permasalahan yang ada, maka penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih dalam mengenai minat nasabah khususnya dalam menggunakan produk tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat KCP Arjawinangun. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai “Pengaruh Promosi, Sosialisasi Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan iB Hijrah Haji Di Bank Muamalat KCP Arjawinangun.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tingkat literasi keuangan syariah yang masih rendah tercermin dari kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan Bank Muamalat. Kondisi ini terungkap melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat melalui program Miko (Muamalat Indonesia Kompeten) dalam kegiatan GEULIS (Gerakan Literasi Syariah) di sejumlah lembaga pendidikan, seperti Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), dimana mayoritas pihak yang ditemui belum mengetahui keberadaan maupun peran Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan syariah.
2. Peningkatan jumlah jemaah haji setiap tahunnya mencerminkan antusiasme masyarakat Indonesia dalam menunaikan ibadah haji. Namun, hal ini juga

berdampak pada panjangnya daftar tunggu keberangkatan dan meningkatnya biaya penyelenggaraan ibadah haji, yang menjadi tantangan tersendiri bagi masyarakat.

3. Masyarakat masih kekurangan informasi yang lengkap dan jelas tentang produk tabungan iB hijrah haji. Hal ini tercermin dari rendahnya indeks literasi keuangan syariah di Indonesia, yang pada tahun 2024 hanya mencapai 39,11%, jauh dibawah indeks literasi keuangan konvensional yang sebesar 65,43%. Salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya promosi dan sosialisasi yang efektif mengenai produk ini. Terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau.
4. Banyak dijumpai saat ini banyaknya lembaga keuangan di Indonesia, sehingga persaingan pun semakin sulit. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per November 2024, terdapat 253 Lembaga Keuangan Mikro (LKM) yang aktif di seluruh Indonesia, terdiri dari 174 LKM konvensional dan 79 LKM syariah, dengan total aset mencapai Rp 1,64 triliun. Selain itu, sektor perbankan juga menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, dengan total kredit mencapai Rp 7.717 triliun dan Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar Rp 8.835,9 triliun pada November 2024. Untuk menghadapi persaingan yang semakin kompleks, lembaga keuangan perlu meningkatkan strategi pemasaran dan edukasi kepada masyarakat.
5. Dimana setelah dilakukan pengamatan, diketahui bahwa kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Arjawinangun dapat dikategorikan baik. Walaupun layanan *customer service* di KCP Arjawinangun telah dipindahkan ke KC Siliwangi Cirebon. Keputusan ini diambil berdasarkan pertimbangan bahwa volume layanan nasabah di KC Siliwangi Cirebon lebih tinggi dibandingkan dengan KCP Arjawinangun.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah diatas maka tidak seluruh masalah-masalah akan dibatasi mengingat keterbatasan penulis baik dari segi waktu, kemampuan, tenaga dan biaya. Dengan demikian penulis membatasi:

1. Tingkat literasi keuangan syariah yang masih rendah tercermin dari kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan Bank Muamalat. Kondisi ini terungkap melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat melalui program MIKO (Muamalat Indonesia Kompeten) dalam kegiatan GEULIS (Gerakan Literasi Syariah) di sejumlah lembaga pendidikan, seperti Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP), dimana mayoritas pihak yang ditemui belum mengetahui keberadaan maupun peran Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan syariah.
2. Dimana setelah dilakukan pengamatan, diketahui bahwa kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Arjawinangun dapat dikategorikan baik. Walaupun layanan *customer service* di KCP Arjawinangun telah dipindahkan ke KC Siliwangi Cirebon. Keputusan ini diambil berdasarkan pertimbangan bahwa volume layanan nasabah di KC Siliwangi Cirebon lebih tinggi dibandingkan dengan KCP Arjawinangun.
3. Masyarakat masih kekurangan informasi yang lengkap dan jelas tentang produk tabungan iB hijrah haji. Hal ini tercermin dari rendahnya indeks literasi keuangan syariah di Indonesia, yang pada tahun 2024 hanya mencapai 39,11%, jauh dibawah indeks literasi keuangan konvensional yang sebesar 65,43%. Salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya promosi dan sosialisasi yang efektif mengenai produk ini. Terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah-masalah yang ada, maka problematika penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah promosi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan iB hijrah haji pada Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun?
2. Apakah sosialisasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan iB hijrah haji pada Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun?

3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan iB hijrah haji pada Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun?
4. Apakah promosi, sosialisasi dan pelayanan secara simultan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan iB hijrah haji pada Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan

1. Untuk mengukur atau menganalisis pengaruh promosi terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.
2. Untuk mengukur atau menganalisis pengaruh sosialisasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.
3. Untuk mengukur atau menganalisis pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.
4. Untuk mengukur atau menganalisis pengaruh promosi, sosialisasi dan pelayanan secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.

b. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian atau pembahasan suatu masalah yang dilakukan tentunya diharapkan dapat memberi manfaat dan berguna bagi pihak - pihak yang terkait dan berkepentingan dengan masalah - masalah yang telah diteliti dan dibahas, berdasarkan tujuan penelitian, manfaat pada penelitian ini ialah:

a. Secara Teoritis

Dengan adanya hasil penelitian yang telah dilakukan ini, peneliti berharap dapat menambah pengetahuan di bidang perbankan syariah khususnya tentang pengaruh promosi, sosialisasi, dan pelayanan

terhadap minat nasabah menggunakan produk tabungan iB hijrah haji pada Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.

b. Secara Praktis

1. Bagi Penulis

Bagi penulis sendiri hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan terkait pengaruh promosi, sosialisasi, dan pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan iB hijrah haji dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian dan referensi untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa - mahasiswi yang membutuhkan.

3. Bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan dapat memberikan kontribusi kepada lembaga keuangan syariah yakni Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun dalam mengimplementasikan promosi, sosialisasi dan pelayanan terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk tabungan iB hijrah haji serta dapat dijadikan bahan evaluasi sebagai pengembangan minat nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.

F. Sistematika Penulisan

Penulis perlu menyusun sistematika penulisan sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II berisi tentang tinjauan pustaka. Pada bab ini akan membahas tentang landasan teori tentang bank syariah, pengetahuan bank syariah,

kepercayaan dan minat menggunakan produk bank syariah, serta tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

Bab III berisi tentang metodologi penelitian. Pada bab ini akan membahas mengenai metode penelitian yang menguraikan tentang ruang lingkup penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sample, operasional variabel penelitian, serta teknik analisis data.

Bab IV berisi tentang hasil dan pembahasan. Dalam bab ini penulis akan menjelaskan mengenai kondisi objek penelitian, hasil dan analisis dari penelitian yang telah penulis lakukan.

Bab V berisi penutup. Dalam bab ini menguraikan kesimpulan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran sebagai masukan dan penelitian selanjutnya.

