

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan penduduk mayoritas beragama Islam. Seperti yang diketahui ibadah haji adalah kewajiban bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan untuk melaksanakannya (Boroma & Mootalu, 2020). Apabila sudah ada tanda panggilan untuk menunaikan ibadah haji maka segerakanlah untuk berhaji, dan sementara tinggalkan urusan dunia. Melaksanakan ibadah haji adalah impian bagi umat Islam diseluruh dunia, baik dari kalangan yang ekonominya mengengah ke atas maupun menengah ke bawah. Beribadah haji bertujuan untuk menunjukkan ketaatan pada agama Islam dan sebagai cara untuk berterimakasih kepada Allah SWT atas rezeki yang telah diberikan (Yulianti, 2021).

Kementrian agama mengalokasikan jumlah jamaah haji pada tahun 2022-2025 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Alokasi Jamaah Haji Indonesia Tahun 2022-2025**

No	Tahun	Jumlah Jamaah Haji
1	2022	100.051
2	2023	229.000
3	2024	241.000
4	2025	221.000

Sumber: (Indonesia.Go.Id, 2025)

Dilihat dari tabel 1.1 pada tahun 2022 hingga 2024 kuota jamaah haji Indonesia terus bertambah. Kuota haji pada tahun 2024 merupakan jumlah terbesar sepanjang sejarah pelaksanaan ibadah haji di Indonesia. Selain itu, Indonesia mendapatkan tambahan kuota sebanyak 20.000 jamaah. Dari tambahan tersebut, 10.000 kuota dialokasikan untuk jamaah haji reguler, sedangkan 10.000 lainnya untuk jamaah haji khusus (*Kemenag.Go.Id*, 2024). Akan tetapi pada tahun 2025 mengalami penurunan dikarenakan kebijakan pemerintah Arab Saudi yang menetapkan batasan kuota untuk setiap negara.

Jumlah jamaah haji Indonesia yang terus meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir mencerminkan tingginya minat masyarakat yang beragama Islam untuk menunaikan atau menjalankan ibadah haji. Permintaan yang jauh melebihi kapasitas membuat antrian keberangkatan semakin panjang. Para calon jamaah ibadah haji yang telah mendaftar harus menunggu bertahun-tahun untuk dapat melaksanakan ibadah haji. Hal ini dikarenakan kuota haji yang diberikan oleh pemerintah Arab Saudi kepada Indonesia terbatas. Untuk mendapatkan jadwal estimasi waktu keberangkatan, nasabah harus membayar Rp.25.000.000 untuk mendapatkan nomor porsi haji dan kepastian tahun keberangkatan (Mubin & Anggraini, 2021). Selain itu masyarakat khawatir mengenai lamanya waktu tunggu keberangkatan ibadah haji mengakibatkan adanya peningkatan biaya perjalanan ibadah haji.

Sebelum melaksanakan atau menunaikan ibadah haji, tentunya para calon jamaah haji harus mempersiapkan fisik maupun material atau biaya. Akan tetapi biaya seringkali menjadi kendala bagi para calon jamaah haji

dikarenakan jumlahnya yang cukup besar. Selain itu jumlah BIPIH yang relatif besar membuat masyarakat merasa khawatir untuk mendaftarkan haji pada sebuah lembaga atau agen travel perjalanan haji. Masyarakat khawatir lembaga atau agen travel perjalanan tidak amanah dalam menjalankan tugasnya. Berikut adalah tabel kenaikan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) dari tahun 2022-2025:

**Tabel 1. 2**  
**Kenaikan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) di Indonesia**  
**tahun 2022-2025**

No.	Tahun	BIPIH
1	2022	Rp. 39,89 juta
2	2023	Rp. 49,9 juta
3	2024	Rp. 56,04 juta
4	2025	Rp. 55,43 juta

Sumber: (Bpkh.Go.Id, 2025)

Sejak tahun 2022, jumlah Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) di Indonesia terus meningkat, hingga pada tahun 2024 BIPIH mencapai Rp56,04 juta, akan tetapi pada tahun 2025 BIPIH mengalami penurunan dikarenakan adanya optimalisasi anggaran dan efisiensi dalam biaya haji sehingga BIPIH pada tahun 2025 mengalami penurunan (Kemenag.Go.Id, 2025). Kenaikan BIPIH memberi tantangan bagi Sebagian besar penduduk muslim yang memiliki keinginan kuat untuk menunaikan ibadah haji tetapi memiliki keterbatasan dalam hal finansial (Rosyad, 2024).

Dengan Biaya yang tidak sedikit membuat masyarakat berpikir keras bagaimana cara untuk mendapat nomor porsi haji dan melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH). Pemerintah mengambil langkah dengan mendirikan Lembaga Keuangan Syariah untuk membantu para calon jamaah haji untuk mengatur atau mengelola tabungan haji sesuai dengan prinsip keuangan syariah. Pemerintah mendirikan Lembaga Keuangan Syariah dengan tujuan membantu para calon jamaah haji untuk mendaftar dan mendapat kuota keberangkatan haji. Disamping itu, calon jamaah haji juga dapat menabung untuk persiapan pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) atau keperluan haji lainnya di lembaga keuangan syariah yang tersedia, baik yang berbentuk bank maupun non bank (Rofifah, 2023).

Lembaga keuangan syariah salah satunya perbankan syariah mengembangkan sebuah produk yang berkaitan dengan ibadah haji, produk tersebut dikenal sebagai tabungan haji (Nita, 2023). Bank syariah sebagai lembaga keuangan berupaya mengumpulkan dana masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji dengan menawarkan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah kepada nasabahnya (Hafizd, 2021). Salah satu bank syariah yang menyediakan layanan tabungan haji adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Bank Muamalat merupakan bank pertama di Indonesia yang dalam kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip syariah. Akan tetapi pada kenyataannya masih banyak yang belum mengetahui sepenuhnya mengenai Bank Muamalat. Situasi ini diketahui dari kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh Bank Muamalat melalui program Muamalat Indonesia Kompeten (MIKO) dalam rangkaian acara Gerakan Literasi Keuangan Syariah (GEULIS) diberbagai institusi

pendidikan mulai dari tingkat Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah Atas. Dalam kegiatan tersebut, sebagian besar peserta yang dijumpai belum mengenal keberadaan serta fungsi Bank Muamalat Sebagai lembaga keuangan berbasis syariah.

Bank Muamalat menawarkan berbagai macam produk termasuk tabungan, deposito dan investasi. Salah satu produk yang ada di Bank Muamalat adalah Rekening Tabungan Jama'ah Haji atau yang lebih dikenal dengan nama RTJH. Rekening Tabungan Jama'ah Haji adalah produk tabungan berbasis akad *Wadhiah* yang dirancang khusus untuk nasabah yang ingin mendaftar dan memiliki dana untuk porsi haji. Berikut adalah data jumlah nasabah Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun:

**Tabel 1. 3**

**Jumlah Nasabah Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) Bank Muamalat KCP Arjawinangun 2021-2024**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2021	111
2	2022	84
3	2023	50
4	2024	274

Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) di Bank Muamalat KCP Arjawinangun mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Pada tahun 2021, jumlah nasabah tercatat sebanyak 111 orang.

Akan tetapi pada tahun 2022 jumlah tersebut mengalami penurunan menjadi 84 orang, dan kembali menurun cukup signifikan pada tahun 2023 menjadi 50 orang. Namun pada tahun 2024 terjadi peningkatan yang sangat drastis yaitu mencapai 274 nasabah. Data ini menunjukkan bahwa meskipun sempat mengalami penurunan dalam dua tahun berturut-turut, pada tahun 2024 Bank Muamalat KCP Arjawinangun berhasil menarik minat nasabah dalam jumlah yang lebih besar dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.

Fluktuasi jumlah nasabah Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) tersebut menunjukkan bahwa minat nasabah dalam menabung haji dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Minat nasabah tidak hanya terbentuk dari kebutuhan untuk mempersiapkan ibadah haji, tetapi juga sangat bergantung pada keyakinan dan penilaian nasabah terhadap bank sebagai lembaga pengelola dana tabungan haji. Salah satu faktor penting yang berperan dalam mempengaruhi minat nasabah adalah kepercayaan terhadap bank dan produk tabungan haji yang ditawarkan. Nasabah harus selektif dalam memilih bank syariah yang dapat dipercaya. Bukan hanya nasabah yang harus teliti dalam memilih produk tabungan haji, tetapi juga bank syariah selaku penyedia produk tabungan haji harus membuat nasabah percaya pada produk yang mereka tawarkan. Karena kepercayaan calon nasabah merupakan bentuk dukungan mereka terhadap usaha yang dilakukan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan. Kepercayaan calon nasabah nantinya akan memberi dampak yang terkait dengan keputusan nasabah untuk menjadi nasabah tabungan haji pada bank syariah tersebut atau memilih bank syariah lain yang juga menawarkan produk tabungan haji (Yulianti, 2021).

Lingkungan sosial juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang untuk menabung pada layanan tabungan haji pada bank syariah. Pengaruh dari keluarga, teman atau lingkungan tempat tinggal dapat menentukan keputusan seseorang untuk memilih produk tabungan haji. Rekomendasi dari orang-orang terdekat seringkali menjadi alasan utama seseorang memilih bank syariah.

Selain itu faktor religiusitas, gaya hidup yang religius atau yang lebih mengutamakan nilai-nilai syariah dapat mendorong seseorang untuk memilih produk tabungan haji pada bank syariah. Semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang akan menyebabkan ia melakukan transaksi yang dibenarkan syariat serta menghindari hal yang dilarang oleh syariat.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai minat nasabah yang menjadi penguat pada penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Makhladeva Hanura Tajudin dan Ade Sofyan Mulazid (2017) menunjukkan bahwa faktor kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji pada bank syariah (Tajudin & Mulazid, 2017). Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Adam (2022) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif signifikan atau dengan kata lain kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji (Adam, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Yusuf Farid dan Wahyu Ramadhana (2024) menunjukkan bahwa faktor sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji pada bank syariah. Sedangkan

penelitian yang dilakukan oleh Siti Raihana dan Riza Aulia Azhary (2020), Ferdi Anggriawan dan Dismita (2023) menunjukkan bahwa faktor sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk menabung di bank syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Fakhranisahla Khalisa Rosyad dan Muhammad Anwar Fathoni (2024) menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih menggunakan produk tabungan haji pada bank syariah (Rosyad, 2024) akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Maya Fauziah Velayati (2023), Sakdiyah (2024), dan Aulia Ur Rohmah (2021) menunjukkan bahwa religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah memilih produk tabungan haji pada bank syariah. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nurul Dewi Andriani, Lu'lu'il Maknuun dan Moch Ichiyak Ulumudin (2021) yang menunjukkan hasil bahwasannya religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji pada bank syariah (Andriani & Ulumudin, 2021; Rohmah, 2022).

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah dijabarkan pada paragraf sebelumnya, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih dalam mengenai minat nasabah dalam menggunakan produk Rekening Tabungan Jamaah Haji di Bank Muamalat KCP Arjawinangun. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan dengan judul “Determinasi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) Pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun”.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terkait dengan judul “Determinasi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Rekening Tabungan Jamaah Haji Pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun”, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Jumlah jamaah haji Indonesia yang terus meningkat menunjukkan tingginya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji. Permintaan yang jauh melebihi kapasitas membuat antrian dan masa tunggu keberangkatan semakin panjang dan banyak calon jamaah ibadah haji yang sudah mendaftar harus menunggu bertahun-tahun untuk mendapatkan jadwal keberangkatan ibadah haji.
2. Masyarakat khawatir mengenai lamanya waktu tunggu keberangkatan haji mengakibatkan adanya peningkatan atau kenaikan biaya perjalanan ibadah haji dan biaya haji seringkali menjadi kendala bagi masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji.
3. Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) yang relatif besar membuat masyarakat merasa bingung dan memikirkan bagaimana cara mengumpulkan atau melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) sehingga dapat melaksanakan ibadah haji.
4. Jumlah BIPIH yang relatif besar membuat masyarakat merasa khawatir untuk menitipkan atau mendaftarkan haji pada sebuah lembaga atau agen travel perjalanan haji. Masyarakat khawatir lembaga atau agen travel perjalanan tidak amanah dalam menjalankan tugasnya.

5. Keberadaan Bank Muamalat sebagai salah satu bank syariah belum banyak diketahui oleh masyarakat. Situasi ini diketahui dari kegiatan sosialisasi Bank Muamalat melalui program Muamalat Indonesia Kompeten (MIKO) dalam acara Gerakan Literasi Keuangan Syariah (GEULIS) di berbagai jenjang Pendidikan, dimana sebagian peserta belum mengenal Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan syariah

### **C. Batasan Masalah**

Sesuai pada identifikasi masalah yang ditemukan, dengan adanya keterbatasan peneliti, maka penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut:

1. Lokasi yang terbatas pada nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun Jl. Palimanan-Jakarta Km.02, RT/RW.005/003, Junjang, Kecamatan Arjawinangun, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat, kode pos 45162.
2. Variabel yang digunakan yaitu kepercayaan, lingkungan sosial, dan religiusitas.
3. Waktu penelitian yang dilakukan selama periode tertentu yang telah ditetapkan yaitu pada bulan Desember 2025 – Januari 2026.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dikemukakan sebagai berikut:

1. Apakah faktor kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun?

2. Apakah faktor lingkungan sosial berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun?
3. Apakah faktor religiusitas berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun?
4. Apakah faktor kepercayaan, lingkungan sosial, dan religiusitas berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun.
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor lingkungan sosial terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun.
3. Untuk menganalisis pengaruh faktor religiusitas terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun.

4. Untuk menganalisis pengaruh faktor kepercayaan, lingkungan sosial, dan religiusitas terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun.

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat teoritis dan mafaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang perbankan syariah khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memilih produk Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan dan pemahaman mengenai faktor yang mempengaruhi minat nasabah memilih produk Rekening Tabungan Jamaah Haji pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun.

- b. Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai sumber informasi, referensi, dan pedoman bagi pihak-pihak yang memerlukannya, serta menjadi bahan perbandingan bagi peneliti lain yang mengkaji permasalahan serupa.

c. Bagi Bank Muamalat KCP Arjawinangun

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi rujukan yang mendukung tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memilih produk Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) di Bank Muamalat KCP Arjawinangun. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi dalam upaya meningkatkan minat nasabah pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun.

## F. Sistematika Penulisan

Agar skripsi ini tertera dan memudahkan peneliti dalam menyusunnya maka sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan membahas landasan teori tentang teori perilaku terencana (*theory of planned behaviour*), kepercayaan, lingkungan sosial, religiusitas, dan minat, serta tinjauan penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE 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 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai kondisi objek penelitian, hasil dan analisis dari penelitian yang telah penulis lakukan.

**BAB V : PENUTUP**

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



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**